

Henna Heino-Kuoppamäki

AIKA SANATON – SANATON AIKA
SANATTOMAN VIESTINNÄN MERKITYS TOIMIVAN
VUOROVAIKUTUSSUHTEEN LUOMISESSA

Sosiaalialan koulutusohjelma

2014

AIKA SANATON – SANATON AIKA: SANATTOMAN VIESTINNÄN MERKITYS TOIMIVAN VUOROVAIKUTUKSEN LUOMISESSA

Heino-Kuoppamäki, Henna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Toukokuu 2014
Ohjaaja: Hautala, Päivi-Maria
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 10

Asiasanat: puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio, sanaton viestintä, vuorovaikutus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millainen merkitys sanattomalla viestinnällä on uuden asiakasryhmän kanssa syntyvään vuorovaikutussuhteeseen. Ajatuksena oli myös tutkia voiko sanatonta viestintää käyttää tarkoituksellisesti myönteisen vuorovaikutussuhteen luomiseen. Lisäksi tässä tutkimuksessa selvitettiin millainen on puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien merkitys sanattoman vuorovaikutuksen lisänä.

Alkusysäys tähän tutkimukseen lähti kansainvälisestä työharjoittelusta Alankomaissa 2013. Huolimatta yhteisen kielen puuttumisesta, asiakkaiden kanssa pystyttiin luomaan toimiva ja hyvä vuorovaikutussuhde. Tämän mielenkiintoisen ilmiön pääsyy ja vastaus saattaa olla nonverbaaleissa viestintätaidoissa.

Tutkimusolettamuksena oli, että kiinnittämällä huomiota sanattomaan viestintään, korvaavien kommunikointimenetelmien ohella, ohjaajan ohjaustaidot monipuolistuvat ja syvenevät. Käyttämällä tietoisesti monipuolisia viestintätaitoja ammatillinen osaaminen kehittyy. Tutkimuksen kohteeksi sanattomista viestintäkeinoista rajattiin kehon käyttö, tilan käyttö, koskettamalla viestiminen ja puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät.

Tutkimus toteutettiin triangulaatiotutkimuksena. Kolmen (videointi, havainnointi ja kysely) aineistonkeruumenetelmän käyttö täydensi aineistoa ja lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Aineisto analysoitiin fenomenologis-hermeneuttisella analyysillä käyttäen abduktiivista lähestymistapaa ja tilastollista päättelyä.

Sanatonta viestintää käyttäneet ohjaajat olivat sitä mieltä, että ei-kielellinen viestintä antoi tukea ohjaukseen ja havainnoinnilla kerätty aineisto vahvisti tätä käsitystä. Ohjeiden ymmärtäminen ja vuorovaikutus paranivat sanattoman viestinnän avulla.

Johtopäätöksenä esitetään, että sanattomalla viestinnällä on merkitystä vuorovaikutuksen luomisessa uuden asiakasryhmän kanssa. Tutkimus ei pysty osoittamaan, että käyttämällä tutkimuksen kohteena ollutta nonverbaalia viestintää tarkoituksellisesti, ohjausta voisi parantaa. Puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä kuvat ovat käyttökelpoisempia kuin tukiviittomat.

WITHOUT WORDS: THE INFLUENCE OF NON-VERBAL COMMUNICATION TO FUNCTIONAL INTERACTION

Heino-Kuoppamäki, Henna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

May 2014

Supervisor: Hautala, Päivi-Maria

Number of pages: 41

Appendices: 10

Keywords: augmentative and alternative communication, interaction, non-verbal communication

The purpose of this thesis was to examine what kind of meaning nonverbal communication has in developing interaction with a new group of clients. The aim was to find out whether it is possible to use nonverbal communication with the purpose of creating positive interaction. Additionally, this study examined what kind of relevance augmentative and alternative communication systems have in interaction.

The idea for this study originated in an international placement in the Netherlands in 2013. The placement period showed that a functioning and good relationship with the clients is possible even without a common language. The underlying reason for this interesting phenomenon might be the use of nonverbal communication skills.

The hypothesis of the thesis stated that by paying attention to nonverbal communication in addition to augmentative and alternative communication, the instructor's guiding skills will become more diversified and his or her skills will deepen. When the instructor uses diverse forms of interaction consciously, his or her professional know-how will develop.

The research was carried out with a triangulation method. Three methods were used to collect the material (video, observation and survey). This increased the reliability of the research. The data were analysed with a phenomenological-hermeneutic analysis by using abductive reasoning and statistical deduction. The object of study in nonverbal communication was demarcated to body language, use of space, communication by touching as well as communication methods supporting or replacing speech.

The instructors who used nonverbal communication thought that nonverbal communication supported guidance. The material collected by observation confirmed this impression. Comprehension of instructions and interaction improved clearly, when nonverbal communication was used.

In conclusion, nonverbal communication can have a meaning when developing interaction with new guidance groups. However, this thesis cannot prove that by using nonverbal methods intentionally, guidance will become more functional. In general, pictures are more useful as augmentative and alternative communication methods than sign language.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	6
2.1	Vuorovaikutus.....	6
2.2	Sanaton viestintä	7
2.2.1	Kinesiikka ja katsekontakti.....	8
2.2.2	Proksemiikka	8
2.2.3	Haptiikka	9
2.2.4	Muut sanattoman viestinnän merkkijärjestelmät.....	9
2.2.5	Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.....	10
3	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	11
3.1	Opinnäytetyön tausta	11
3.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.....	11
3.3	Rajaukset.....	13
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	13
4.1	Tutkimusympäristö	13
4.2	Menetelmä.....	14
4.3	Aineiston keruumenetelmät	15
4.4	Aineiston analysointi	15
5	TULOKSET	16
5.1	Havainnoinnin haasteet.....	16
5.2	Luokittelu ja tyypittely.....	17
5.3	Tutkimuksen puitteet: työpajat ja niiden ohjaajat.....	18
5.4	Ohjaajien kokemusten ja havainnoitujen sanattomien viestien merkitys vuorovaikutustilanteissa	19
5.4.1	Kinesiikka	19
5.4.2	Proksemiikka	23
5.4.3	Haptiikka	25
5.4.4	Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät.....	27
5.4.5	Joku muu, mikä?.....	28
5.5	Sanallinen vai sanaton?.....	29
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	31
6.1	Tulosten tarkastelu	31
6.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	36
7	LOPUKSI	38
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

“If the person you are talking to doesn't appear to be listening, be patient. It may simply be that he has a small piece of fluff in his ear.”

(A. A. Milne, *Winnie the Pooh*)

Nalle Puhin selitys kuuntelemattomuudelle on hyvin herttainen. Kaikkea saamaamme viestintää ei kuitenkaan tarvitse kuunnella. Kielellisen viestinnän ohella ympärilämme on paljon ei-kielellistä, sanatonta viestintää. Sanatonta viestintää ovat esimerkiksi eleet, ilmeet, äänen painot, liikkeet, katse, kuvat, kosketus ja reviiiri. Sanattomalla viestinnällä voimme tukea antamaamme viestiä tai voimme antaa ristiriitaisia viestejä. Huomioimalla ja tarkkailemalla sanatonta viestintää voimme parantaa vuorovaikutusta ihmisten kanssa.

Sanattomasta viestinnästä löytyy paljon tutkimuksia eri aloilta. Opetustyön, esiintymistaidon, liikemaailman sekä puhevammaisuuden ympäriltä löytyy tutkimuksia sanattoman viestinnän merkityksestä ja käytöstä paljonkin. Tutkimuksen tavoitteena on nostaa nonverbaalia viestintää opiskelijoiden tietoiselle tasolle, niin että he toiminnassaan ja ohjaustilanteissa ymmärtäisivät sen merkityksen osana ammatillista toimintaa ja tietoisesti ottaisivat käyttöön myös tämän osa-alueen vuorovaikutusmahdollisuudet.

Tutkimusraportti koostuu yhteensä seitsemästä luvusta alalukuineen. Johdannon jälkeen seuraavassa luvussa käsitellään lyhyesti tutkimusaiheeseen liittyviä teoreettisia lähtökohtia. Luvussa selvitetään vuorovaikutuksen merkitystä ja kehittymistä. Lisäksi käsitellään sanatonta viestintää ja puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota ja menetelmiä. Kolmannessa luvussa kuvataan tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita. Luvussa neljä kerrotaan opinnäytetyön toteuttamisen ympäristöstä ja käytetyt tutkimus- ja analysointimenetelmät. Viidennessä luvussa esitetään saadut tulokset ja luvussa kuusi esitetään johtopäätökset. Tässä luvussa tarkastellaan tuloksia ja pohditaan tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Viimeisessä luvussa esitetään loppupohdinta.

2 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

2.1 Vuorovaikutus

Ihminen on aina vuorovaikutuksessa ympäristönsä ja muiden ihmisten kanssa. Hän sekä lähettää että vastaanottaa viestejä, joiden hyvin toimivaa vuorottelua voidaan nimittää dialogiseksi, keskustelevalaksi vuorovaikutukseksi. Enimmäkseen olemme vuorovaikutuksessa, koska se on mukavaa, kiinnostavaa, emotionaalisesti palkitsevaa ja tyydyttävää sekä ollaksemme lähellä toisia ja solmiaksemme suhteita. (Launonen 2007, 7; Nind & Hewett 2011, 12.)

Puhe ja kirjoitus ovat tavallisimpia kielellisen viestinnän muotoja, mutta kommunikointia tapahtuu myös fyysisellä kontaktilla, katseella, eleillä, ilmeillä, kehon kielellä, ääntelyllä, puheen korostuksella ja tauoilla. Usein muut vuorovaikutuskeinot tukevat kielellistä ilmaisua, mutta vuorovaikutus voi onnistua myös pelkästään käyttämällä ei-kielellisiä, nonverbaaleja keinoja. Esimerkiksi käden asettamiseen toisen olkapäälle voi liittyä todella paljon tunnetta. (Launonen 2007, 7; Nind & Hewett 2011, 12.) Vuorovaikutus on sekä tietoista että tiedostamatonta. Kiinnittämällä huomiota tiedostamattomiin, ei-kielellisiin viestintäkeinoihin saatamme saada vuorovaikutuksen toimimaan paremmin kaikenlaisten ihmisten kanssa.

Lapsi oppii suuren osan vuorovaikutuksen kehittymisen edellytyksistä ensimmäisen elinvuotensa aikana. Varhaisten vuorovaikutustaitojen oppiminen on välttämätöntä ennen puheen oppimista ja ne muodostavat vuorovaikutuksen perustan. Vuorovaikutuksen kannalta tärkeitä asioita on esimerkiksi, että vauva oppii

- käyttämään ja ymmärtämään katsekontaktin merkityksen
- käyttämään ja lukemaan ilmeitä
- antamaan ja vastaanottamaan huomiota
- kiinnittämään huomionsa ja keskittymään
- vuorottelemaan
- käyttämään ja ymmärtämään fyysistä kontaktia
- käyttämään ja ymmärtämään eleitä

- tulkitsemaan kehon kieltä
- henkilökohtaisen tilan olemassa olon ja merkityksen.

Vanhemmat käyttävät näiden taitojen opettamisessa lapselleen hyvin yksinkertaisia periaatteita. (Nind & Hewett 2011, 15–23.) Autismin kirjoon kuuluvien henkilöiden kanssa käytettävä intensiivinen vuorovaikutus perustuu myös näihin varhaisessa vuorovaikutuksessa opittuihin keinoihin. Kehon kielen merkitys korostuu myös vaikeavammaisten ihmisten kanssa käytävässä vuorovaikutuksessa, mutta näitä keinoja voisi käyttää tarkoituksellisemmin muissakin tilanteissa ja monenlaisten ihmisten kohtaamisessa. (Caldwell 2011.) Kielellisten taitojen kehittyessä varhaiset vuorovaikutustaidot eivät katoa, vaan muodostavat niiden perustan. Kielellisesti viestivä ihminen pystyy ottamaan varhaisen vuorovaikutuksen keinot tietoisesti käyttöön. (Launonen 2007, 8.–9.)

Keskityttäessä siihen, mitä nonverbaalilla viestinnällä tehdään, puhutaan sanattoman viestinnän merkityksestä vuorovaikutuksessa. Meidän on vaikea olla viestimättä. Kaikki käyttäytyminen ei ole kuitenkaan viestintää. Viestinnästä on kyse silloin, kun toiminnalla on tietoinen suunta tai tarkoitus ja/tai se herättää vuorovaikutustilanteen osapuolissa tulkintoja. Nonverbaalisen viestinnän eri merkkijärjestelmiin kuuluvat viestit esiintyvät usein kimppuuntuneina sekä vahvasti verbaaliseen viestintään kietoutuneina. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.)

2.2 Sanaton viestintä

Sanallisesta viestinnästä voidaan erottaa siis sanaton viestintä. Sanaton eli nonverbaali viestintä voi täydentää sanallista viestintää tai korvata sen kokonaan. Ryhmätilanteessa on mahdotonta olla viestimättä olemuksellaan, vaikka ei puhuisikaan. Se ettei osallistu keskusteluun tai katso ketään silmiin, voi viestiä muille ryhmäläisille jotain. Nonverbaalista viestintää voidaan käyttää harkitustikin. Sanaton viestintä on usein monimerkityksellistä, joten tulkinta saattaa poiketa tarkoitetusta. Eri kulttuureissa ovat erilaiset nonverbaalin viestinnän käytännöt sopivia ja ei sopivia. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.)

Nonverbaalisen viestinnän havainnoinnissa ja tulkinnassa väärinymmärrysten vaara on suuri. Kun sanattomasta viestinnästä tehdään tulkintoja, havainnoinnissa tulisi ottaa huomioon muun muassa vuorovaikutustilanteen kulttuurinen ympäristö, yksilölliset tekijät, vuorovaikutustilanteen osapuolten välinen suhde, sekä vuorovaikutustilanteen muut erityispiirteet. Kun viestintäkontekstiin ja -tilanteeseen liittyvät tekijät otetaan tulkinnassa huomioon, voidaan päästä hieman lähemmäs totuutta. Nonverbaalinen viestintä kiteytetään useimmiten tarkoittamaan ilmeitä, eleitä, kehonasentoja ja äänen paralingvistisiä piirteitä. Nonverbaalinen viestintä antaa esimerkiksi vihjeitä siitä, kuinka sanottua tulisi tulkita. Nonverbaalista viestintää havainnoimalla voidaan kuvata, miten jotakin sanotaan. Sanaton viestintä voidaan jakaa osiin, eri merkkijärjestelmiksi. Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikön ylläpitämässä Kielijelppi –sivustossa sanaton viestintä on jaettu kinesiikkaan, puheen paralingvistisiin piirteisiin, proksemiikkaan, haptiikkaan, kronemiikkaan, fyysiseen olemukseen ja artefakteihin. (Kielijelpin [www-sivusto](http://www.kielijelppi.fi) 2014.)

2.2.1 Kinesiikka ja katsekontakti

Kinesiikalla tarkoitetaan viestintää, joka toteutuu kehoa käyttäen eleiden, liikkeiden ja kehonasennon kautta. Lisäksi sillä viitataan sellaiseen nonverbaaliseen viestintään, joka tapahtuu kasvonilmeiden tai silmien välityksellä, kuten hymyileminen, kulmien kohottaminen, katsekontaktin ottaminen tai sen vältteleminen, pupillien laajeneminen tai supistuminen. Ilmeiden ja eleiden avulla voidaan ilmaista tunteita, säädellä vuorovaikutusta sekä ottaa ja antaa puheenvuoroja vuorovaikutustilanteessa. Eleiden avulla voi havainnollistaa puhetta, piirtää ilmaan muotoja tai osoittaa suuntia sekä rytmittää ja jaksottaa puhetta esimerkiksi käsien liikkeillä tai painottaa jotakin tiettyä osaa sanoman sisällössä. (Kielijelpin [www-sivusto](http://www.kielijelppi.fi) 2014.)

2.2.2 Proksemiikka

Proksemiikalla viitataan siihen, miten henkilö asettuu tilaan tai millaiselle etäisyydelle muista vuorovaikutustilanteen osapuolista. Proksemiikan yhteydessä puhutaan ”reviiristä”, toisin sanoen tilasta, jonka henkilö haluaa tilanteessa säilyttää ympärillään.

Tämä henkilökohtaisen tilan tarve on sekä yksilöllistä että kontekstisidonnaista. Osa junamatkustajista merkitsee reviiirikseen viereisenkin penkin esimerkiksi laukulla tai jalalla, toiset saattavat istua lähelle ventovierasta. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.)

2.2.3 Haptiikka

Haptiikalla tarkoitetaan tapaa koskea vuorovaikutuskumppaneita ja koskettamalla viestimistä. Koskettamalla lohduttaminen, halaaminen ja kätelemine kuuluvat haptiikan piiriin. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.) Kosketus on yleiskäsite, joka voidaan jakaa passiiviseen (taktiili), jolloin henkilöä kosketetaan ja aktiiviseen (haptiikka), jolloin henkilö koskettaa. Kosketus voi olla huolehtivaa, tukevaa, opastavaa, lohduttavaa ja yhdistävää. (Lahtinen 2008, 28 – 31)

2.2.4 Muut sanattoman viestinnän merkkijärjestelmät

Puhetempo, äänenkorkeus ja äänenvoimakkuus, äänen laadulliset piirteet, taukojen ja painotusten käyttäminen puhetta jaksottamassa sekä epäröinnin äänellinen ilmaiseminen ovat esimerkkejä puheen paralingvistisistä piirteistä. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.)

Kronemiikka on puhetilanteessa ajan käyttöön ja hallintaan liittyvä merkkijärjestelmä. Siihen kuuluu esimerkiksi puheenvuoron kesto, vuorovaikutustilanteen kokonaiskesto tai aikakäsitys yleensä. Vuorovaikutustilanteen normit ja kulttuuri vaikuttavat kronemiikkaan. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.)

Fyysisellä olemuksella ja artefakteilla viitataan viestintään, joka ei juuri muutu yhden vuorovaikutustilanteen kuluessa. Esimerkiksi henkilön fyysinen koko ja sukupuoli pysyvät vuorovaikutustilanteessa samana. Muun muassa henkilön koruja, vaatteita ja laukkua tai henkilön tapaa käyttää kosmetiikkaa kutsutaan artefakteiksi. (Kielijelpin [www-sivusto](#) 2014.)

2.2.5 Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä

AAC tarkoittaa puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia (Augmentative and Alternative Communication). Se on yleisnimitys puhekyvyttömän tai vaikeasti puhehäiriöisen ihmisen ja hänen yhteisönsä käyttämälle viestinnälle. Olemuskieli on tärkeä osa AAC-menetelmää, jonka tavallisimpia käyttötapoja ja keinoja ovat viittomat ja graafiset merkkijärjestelmät eli kuva- ja kirjoituskommunikointi. (Papunetin [www-sivut](#), 2014.) Nämä keinot voivat olla käytössä väliaikaisesti tietyssä elämänvaiheessa tai vaikka ihmisen koko iän. Eri tukikeinot toimivat usein rinnakkain ja täydentävät toisiaan. Näitä menetelmiä voi käyttää myös muiden, kuin puhehäiriöisten kanssa. Esimerkiksi pienten lasten, eri kulttuuritaustaisten ja erilaisten ryhmien ohjauksessa AAC-menetelmät auttavat selventämään annettua viestiä.

Sanatonta, ei-kielellistä, esikielellistä, nonverbaalia viestintää voidaan nimittää myös olemuskieleksi. Sitä käytetään myös korvaavana kommunikaatiomenetelmänä erityisesti vaikeavammaisten kanssa kommunikoidessa. Olemuskieleen kuuluvat katsekontakti, ilmeet, eleet, äänensävyt, osoittaminen, toiminta, etäisyys, kehon asennot sekä yleinen olemus. (Launonen 2007, 7; Nind & Hewett 2011, 7, 40.) Näiden visuaalisten viestien tuottaminen vaikuttaa olevan tiedostamatonta (Nind & Hewett 2011, 40). Vastauksen ja ilmaisun kokonaisuus muodostaa vuorovaikutustaidot. Tarkkaavaisuus ja keskittyneisyys välittyvät erityisesti yleisen vireystilan, katseen, ilmeiden, asennon ja liikkeiden avulla. Jos kumppani esimerkiksi katsoo kiinteästi puhujaa, nyökyttelee päällään, myötäilee puhetta ilmeillään ja ehkä ojentuu hiukan puhujaa kohti, hän osoittaa tarkkaavaisuutta. (Launonen 2007, 126–127.)

Puheen tukena voidaan käyttää tukiviittomia, jolloin puheesta viitotaan keskeisimmät avainsanat ja lisäksi käytetään äänensävyä, ilmeitä ja eleitä. Kyseessä ei ole kuitenkaan varsinainen viittomakieli. Kielen sanatarkka kääntäminen on taas viitottua puhetta, jossa voidaan käyttää myös sormiaakkosia. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n [www-sivut](#), 2014.)

Tuttuja tavaroita, materiaaleja ja pienoismalleja voidaan käyttää kommunikoinnin tukena. Esimerkiksi hammasharja voi merkitä iltapesua ja lusikka syömistä. Myös kuvat ovat hyvä ja tärkeä kommunikointikeino. Kommunikoinnin tueksi voidaan koota

vaikka lehtileikkeistä, piirroksista, valokuvista tai PCS-kuvista oma kuvakansio tai niitä voidaan käyttää yksittäin apuna. Kaupallisessa Boardmaker-työkaluohjelmassa olevat PCS-kuvat (Picture Communication Symbols) ovat yksinkertaisia piirroskuvia (Papunet 2014; Kehitysvammaliitto ry:n [www-sivut](http://www.sivut)). Kansainvälisessä bliss-kielessä sanat korvataan yhteisesti hyväksytyillä bliss-symboleilla. Myös muita kuvapankkeja ja kuvakielijärjestelmiä on olemassa. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n [www-sivut](http://www.sivut), 2014.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

3.1 Opinnäytetyön tausta

Vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät alkoivat kiinnostaa kansainvälisen työharjoittelun aikana kesällä 2013. Harjoittelupaikka oli kehitysvammaisten aikuisten asuntola Alankomaissa. Harjoittelun alussa en puhunut sanaakaan hollantia vaan yhteisenä puhekielenä oli englantia. Aukkaista ei monikaan osannut englantia, mutta useimmat työntekijät puhuivat kieltä kohtuullisen hyvin. Oman kokemukseni mukaan sain paremman kontaktin kuitenkin asukkaisiin kuin moneen työntekijään. Tästä syystä aloin tarkkailla ja tehdä huomioita vuorovaikutustilanteista. Mielestäni puhetta ja kieltä pääasiallisesti käyttävien korvaavat kommunikointitaidot olivat heikompia tai he ainakin käyttivät niitä huomattavasti vähemmän. He eivät käyttäneet esimerkiksi elekieltä tukena riittävästi saadakseen asukkaat ja minut ymmärtämään itseään paremmin. Pidin sitä vuorovaikutusta haittaavana asiana erityisesti asiakkaiden kannalta. Ajatus syntyi tämän kokemuksen kautta: korvaavia, tuettuja kommunikaatiomenetelmiä ja sanatonta viestintää pitäisi käyttää tietoisesti enemmän kaikessa vuorovaikutuksessa.

3.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Usein opastetaan luomaan toimivaa vuorovaikutussuhdetta erilaisin dialogisin, sanallisin keinoin. Monet työmenetelmät perustuvat oikein asteltuihin kysymyksiin tai tarinoiden kerrontaan tai yleensäkin asioiden käsittelyyn keskustelemalla. Sanattomaan

viestintään ja tuettuun kommunikointiin kiinnitetään huomiota monesti vasta, kun yhteinen kieli puuttuu tai on puutteellista, toinen tai molemmat osapuolet ovat kehitysvammaisia, autismin kirjoon kuuluvia, dysfaatikkoja tai jos on olemassa jotain muita kielellisiä haasteita. Opinnäytetyössä oli tarkoituksena selvittää, olisiko sanatonta viestintää ja tuettua kommunikaatiota käyttämällä mahdollista parantaa toimivan vuorovaikutussuhteen luomista kaikenlaisten ihmisten kesken ja ryhmänohjaustilanteissa.

Tutkimuksen eräänä olennaisena piirteenä on myös aineiston keräämisen kohteena olleen ryhmänohjaustilanteen ainutkertaisuus. Toisen ihmisen sanatonta viestintää on helpompi oppia tulkitsemaan ajan kanssa, mutta myös ensitapaamisella huomaamme ja osaamme tulkita näkyvimpiä viestejä sekä tiedostaen, että tiedostamattamme. Tutkimuksessa on ollut tarkoituksena keskittyä omassa kulttuuriympäristössämme yleisesti samalla tavalla ymmärrettyihin viesteihin, joita annamme ja käytämme jo ensitapaamisella ohjausta tehostaaksemme kohdatessamme uuden ryhmän ja yksilön. Tiedostaessamme nämä keinot, voimme käyttää niitä myös tarkoituksellisesti ja tavoitteellisesti ja vuorovaikutustaitomme sekä ryhmänohjaustaitomme kehittyvät. Opinnäytetyöni tavoitteena on siis antaa eväitä sanattoman viestinnän käyttöön ryhmänohjaustilanteissa, yksilötasolla sekä tietenkin myös yleisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimusolettamuksena oli, että kiinnittämällä huomiota sanattomaan viestintään, korvaavien kommunikointimenetelmien ohella, ohjaajan ohjaustaidot monipuolistuvat ja syvenevät. Käyttämällä tietoisesti monipuolisia viestintätaitoja ammatillinen osaaminen kehittyy.

Seuraavat tutkimuskysymykset olivat tutkimuksen lähtökohtina:

Pääkysymys:

- Millainen merkitys sanattomalla viestinnällä on uuden asiakasryhmän kanssa syntyvään vuorovaikutussuhteeseen?

Osakysymykset:

- Voiko sanatonta viestintää käyttää tarkoituksenmukaisesti myönteisen vuorovaikutussuhteen luomiseen?
- Millainen on korvaavien kommunikointimenetelmien merkitys sanattoman vuorovaikutuksen lisänä?

3.3 Rajaukset

Tutkimuksesta on rajattu pois kaikki puhuttuun ja kielelliseen viestintään liittyvät sanattoman viestinnän tekijät. Esimerkiksi puheen paranlingvistisia piirteitä (esim. puhetempo, äänenkorkeus ja äänenvoimakkuus) ja kronemiikkaa (esim. puheenvuoron kesto ja vuorovaikutustilanteen kokonaiskesto) ei tutkittu. Lisäksi tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin myös fyysinen olemus ja artefaktit (esim. vaatteet ja korut), koska näihin ei pystytty juuri vaikuttamaan eikä niitä pysty muuttamaan tai käyttämään nopeasti aina kulloisenkin tilanteen vaatimalla tavalla. Tutkimuksessa keskityttiin siis niihin nonverbaalin viestinnän keinoihin, joita voidaan käyttää ja muuttaa helposti tilanteen ja ohjattavien mukaan.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimusympäristö

Satakunnan ammattikorkeakoulun (SAMK) ja Diakonia ammattikorkeakoulun Porin yksikön (DIAK) opiskelijaryhmät toteuttivat osana opintojaan yhteistyössä Satakunnan museon kanssa Ihan epäNormaalia-näyttelyn (liite 1) yhteydessä työpajoja (liite 2) koululaisryhmille 18. – 22.11.2013 museon tiloissa. Tammikuussa 2014 pajat toteutettiin toisen kerran. Opiskelijat olivatideoineet pienryhmissä pajoihin toimintoja, joista valittiin äänestyksellä ja museon lopullisella valinnalla toteutettavaksi kolme ehdotusta (liite 10).

Näyttelyn teema asetti tarkoituksenmukaisen ympäristön juuri sanattoman viestinnän tutkimiseen, koska monesti juuri erilaisten vammaisten ihmisten kanssa nonverbaalin viestinnän käyttö korostuu. Tutkimuksessa haluttiin selvittää nonverbaalin viestinnän käytön merkitystä muidenkin ryhmien kanssa. Koululaisryhmistä suurin osa oli yleisopetuksessa olevia ryhmiä, mutta mukana oli myös muutama erityisryhmä. Olemuskielen ja sanattoman viestinnän käyttöä on tutkittu ja käytetty erityisen tuen tarpeessa

olevien ihmisten kanssa, mutta pajat antoivat mahdollisuuden tutkia sanattoman viestinnän merkitystä monenlaisten ihmisten välillä. Tutkimuksen kohteena oli pääasiassa ohjaajien toiminta ryhmien ohjauksessa peruskoulun ala-asteikäisten kanssa.

Marraskuun pajoista toteutuivat seuraavat kahdeksan pajaa:

- **Paralympialaiset**
MA 18.11. klo 10.30 – 11.30 ja 12 – 13.30 (SAMK)
TI 19.11. klo 12 – 13.30 (SAMK)
- **Vammaisuutta ristiin rastiin**
KE 20.11. klo 11 – 13 (DIAK)
TO 11.30 – 13.30 (SAMK)
- **Varpailla maalaten**
PE 22.11. klo 8.15 – 9.45, 10 – 11 ja 11.30 – 12.45 (SAMK)

4.2 Menetelmä

Tutkimus toteutettiin monimenetelmäisenä, triangulaatiotutkimuksena. Triangulaatio tarkoittaa rinnakkaisten menetelmien käyttöä tutkimuksessa ja monistrategista tutkimusotetta, jossa tutkittavaa kohdetta lähestytään useammalta suunnalta, ristiinvalidoiden. Kolmella eri menetelmällä (videoinnilla, havainnoinnilla ja kyselyillä) haluttiin täydentää tietoja ja tarkoituksena oli vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Yleisellä tasolla kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella selvitettiin sanattoman viestinnän käyttöä kyselytutkimuksilla. Kvalitatiivisilla eli laadullisilla menetelmillä tutkittiin sekä kyselyiden että videoinnin ja havainnoinnin antamaa aineistoa tarkemmin. Eri lähestymistavoilla ja dialektisella eli vuorovaikutteisella tutkimusotteella pyrittiin ottamaan huomioon sekä objektiivinen, että subjektiivinen totuus ja saamaan tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti eli luotettavuus mahdollisimman korkeaksi. (Anttila 2005, 469 – 472.)

4.3 Aineiston keruumenetelmät

Aineistoa kerättiin useammasta pajaryhmästä tavoitteellisesti ja tarkoituksellisesti. Päähuomio oli nimenomaan nonverbaalissa viestinnässä ja sen mukaisesti valittiin tutkimukseen sopivat menetelmät. Aineisto on laadullista, määrällistä ja visuaalista (Järvinen & Järvinen 2011, 145–159) ja sitä kerättiin videoimalla, havainnoimalla ja kyselykaavakkeilla.

Kyselylomakkeilla kysyttiin sekä osallistuneilta peruskoululaisilta että ohjaajilta pajojen vuorovaikutuksellisesta toimivuudesta. Ohjaajille tehty kysely (liite 3) toteutettiin käyttäen Likert-asteikkoa ja oppilaiden kyselyssä (liite 4) käytettiin kahden vaihtoehdon nominaaliasteikkoa eli luokitteluasteikkoa. Näillä asteikoilla otoksesta eli valituista käsitteistä kyettiin saamaan tutkimuksen mukaiset analysoitavat tulokset. (Anttila 2005, 262 – 265.) Kyselyihin vastattiin nimettöminä.

Työpajoista kerättiin aineistoa havainnoimalla seitsemää ja videokuvaamalla neljää pajaa. Ohjaajien sekä ryhmän ja yksilöiden vuorovaikutusta observoitiin tutkimuksen mukaisesti. Nauhoitteesta poimittiin harkinnanvaraisella otannalla sanatonta viestintää osoittavia kohtia, jotka tukivat vuorovaikutusta. Tutkimustilanteesta kerättiin aineisto avoimella, suoralla ja strukturoidulla havainnoinnilla käyttäen samaa ryhmittelymallia kuin ohjaajien kyselylomakkeessa. Avoimessa, suorassa havainnoinnissa tutkija tarkkailee toisten suorituksia jossakin niin, että havaittavat tietävät tutkijan läsnäolosta. Strukturoidussa havainnoinnissa tutkija laatii tutkimusongelman mukaisesti ennen havainnointia luokitellun lomakkeen ja päättää mitta-asteikon. (Anttila 2005, 189–195.) Kyselystä poiketen tavoitteena videoinnissa ja havainnoinnissa oli observoida sellaisia yksittäisiä tilanteita, joissa käytetyllä viestintäkeinolla saataisiin vuorovaikutusta muutettua toimivampaan suuntaan.

4.4 Aineiston analysointi

Aineistolle tehtiin fenomenologis-hermeneuttinen analyysi. Kahdella paradigmalla eli lähestymistavalla ja abduktiivisella sekä tilastollisella päättelyllä tutkittiin tyyppiteltyä ja luokiteltua aineistoa.

Fenomenologinen metodi perustuu tutkijan omaan oivaltavaan havainnointiin ja kokeemukseen. Havainnoinnin jälkeen aloitetaan kuvailu, jonka perusteella päätellään, minäläinen yleistäminen on mahdollista. Reduktiolla eli oman ajattelun tunnistamisella ja tiedostamisella sekä ihmettelyllä ja kyselemisellä pyritään rakentamaan merkityssuhteita. Pohdiskelu, missä suhteissa kohde on muihin olioihin, tehdään varioimalla eli kuvittelemalla tutkimuskohde erilaisiin yhteyksiin. Fenomenologiassa tutkitaan ihmisten käsityksiä kokemuksen kautta saaduista ilmiöistä. (Anttila 2005, 329 – 339.)

Hermeneuttinen menetelmä on tulkitseva ja ymmärtävä, jossa tulkitsijalla on esiymmärrys kohteesta. Yksityiskohtia tarkastellaan ja tulkitaan osana kokonaisuutta, jotta päästään ymmärrykseen. Yleisiä merkitysten tulkintoja tekemällä tutkitaan, miten tutkittavat asian kokivat. (Anttila 2005, 305 – 312)

Abduktiossa muodostuu ensin joku johtoajatus ja siitä toimintahypoteesi. Se on ainoa uusien ajatuksien tuottava looginen operaatio. Siinä oletetaan, että jotakin saattaa tapahtua ja toimitaan sen mukaan. Uusi teoria ei synny pelkästään havaintojen pohjalta, kuten induktiivisessa päättelyssä oletetaan, vaan johtoajatuksen avulla. Johtoajatus voi olla luonteeltaan epämääräinen intuitiivinen käsitys tai se voi olla hyvinkin pitkälle muotoiltu hypoteesi. Sen avulla havainnot voidaan keskittää joihinkin seikkoihin tai olosuhteisiin, joiden uskotaan tuottavan uusia näkemyksiä ja ideoita, uutta teoriaa kyseisestä ilmiöstä. (Anttila 2005, 118 – 121.)

5 TULOKSET

5.1 Havainnoinnin haasteet

Videoitua materiaalia oli pajojen kuvaamisen jälkeen yli kuusi tuntia. Niissä oli kuvattu yhteensä neljän eri pajaryhmän toimintaa. Kuvaajan kokemattomuuden vuoksi ja muista syistä materiaali oli kuitenkin ominaisuuksiltaan hyvin vaihtelevaa. Kaikkien osallistujien huoltajilta ei ollut saatu kuvauslupaa. Kuvaaja joutui suuntaamaan kuvaustaan muun muassa tämän esteen huomioiden. Lisäksi kuvaaja toimi välillä myös

ohessa itse ohjaajana. Pääasiassa näiden syiden vuoksi videointi oli päätetty tehdä kiinteältä jalustalta. Kuvatuissa nauhoituksissa oli edellä mainitusta syystä johtuen useita puutteita. Ohjaajien kasvot tai raajat olivat rajautuneet pois kuvasta tai he olivat selin tai muuta sellaista. Systemaattista havainnointia oli näiden syiden vuoksi hankalaa tehdä nauhoituksia katsellessa. Toisista nauhoituksista pystyi kuitenkin hyvin havainnoimaan esimerkiksi ilmeitä ja katsetta, toisista eleitä, liikkeitä, sijaintia tilassa ja kolmannesta jotain muuta. Videoinneissa esiintyi kuitenkin siis runsaasti tilanteita, joissa sanattomalla viestinnällä oli ollut merkityksellinen vaikutus vuorovaikutukseen. Tuloksissa esitetään muutamia kuvia ja kuvasarjoja näistä tutkimuksen kohteena olleista nonverbaalin viestinnän keinoista.

Tapahtumien havainnointi itse tilanteessa oli myös haasteellista. Ryhmissä oli useita ohjaajia ja osallistujia, joten systemaattisen havainnoinnin tekeminen oli vaikeaa. Tutkija toimi osittain myös ohjaajana, jolloin muiden toimintaa ei voinut juuri seurata. Myös videointi asetti omia teknisiä vaatimuksiaan ja tämä häiritsi havainnointia. Joitakin tapauksia kyettiin kuitenkin observeimaan ja näitä käytettiin myös tutkimuksen aineistona. Toiminnan, usean läsnäolijan ja ohjaajan aiheuttamat äänet ja olemassaolo korostivat sanattoman viestinnän merkitystä ja monessa tilanteessa siitä oli paljon tukea. Videoita analysoitaessa niitä tutkittiin pääasiassa äänettöminä, jotta pystyttiin keskittymään tarkemmin sanattomaan viestintään.

5.2 Luokittelu ja tyypittely

Tutkittavana olleet kommunikaatiomenetelmät jaettiin neljään pääluokkaan ja lisäksi annettiin viides luokka, jossa vastaajat saivat mainita mielestään jonkun muun käytetyn vuorovaikutuskeinon. Nämä luokat jaettiin erityyppisiin osa-alueisiin. Kinesiikka oli jaettu viiteen, proksemiikka kahteen, haptiikka kahteen ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät kahteen eri tyyppiin. ”Joku muu”-luokka jakautui vastausten perusteella myös kahteen eri tyyppiin. Tätä jo kyselylomakkeisiin luotua neljän pääluokan jaottelua ja niiden tyypittelyä käytettiin myös videonauhoituksen analysoinnissa ja havainnoinnissa. Näiden esiintyvyyttä havainnoidessa kiinnitettiin erityistä huomiota selkeästi vuorovaikutustilannetta ja ohjausta tukeviin ja edistäviin tilanteisiin.

5.3 Tutkimuksen puitteet: työpajat ja niiden ohjaajat

Toteutetuissa pajoissa oli kolme eri teemaa ja jokaisessa korostuivat eri kommunikaatiomenetelmät. ”Paralympialaisissa” käytettiin vuorovaikutuksen tukena eniten kinesiikkaa, proksemiikkaa ja haptiikkaa sekä kannustusta ja mukana tekemistä. ”Vammaisuutta ristiin rastiin”-pajoissa käytettiin muun muassa kinesiikan ja haptiikan lisäksi tukiviittomia ja ”Varpailla maalaten”-pajoissa käytettiin ohjauksen tukena myös kuvia. Tulokset päätettiin kuitenkin esittää yhdistäen kaikissa pajoissa käytetyt sanattoman viestinnän keinot, koska tutkimuksen kohteena oli yleisesti ryhmänohjaustilanteissa tapahtuva vuorovaikutus. Ryhmiä on erilaisia ja niiden toimintamuodot vaikuttavat aina nonverbaalin viestinnän käyttöön. Tarkoituksena oli kuitenkin saada mahdollisimman kattava aineisto kaikista tutkimuksen kohteena olleista viestintäkeinoista ja siksi toimintamuotojen erilaisuus vain lisäsi tutkimuksen pätevyyttä ja toistettavuutta.

Kaikki pajoja ohjanneet opiskelijat vastasivat jokaisen kahdeksan pajan päätyttyä kyselylomakkeeseen (liite 3). Kaavakkeessa oli lueteltu ryhmiteltynä tutkittavana olevia nonverbaalin viestinnän keinoja. Ohjaajat valitsivat vaihtoehtoista oman arvionsa mukaan käyttämänsä viestintämuodon antaman tuen määrän tai valitsivat vaihtoehdon, etteivät olleet käyttäneet kyseistä viestintäkeinoa ollenkaan.

Ohjaajia oli yhteensä 23, joista kuusi ohjasi pajaryhmää kerran ja muut kaksi – kolme pajakertaa. Opiskelijat vastasivat kyselyyn jokaisen ryhmän jälkeen. Lähes jokaiseen viestintämenetelmään tuli vastauksia yhteensä 47, joihin olivat vastanneet siis osittain samat henkilöt. Erästä kyselylomakkeesta oli jäänyt proksemiikkaan liittyvät merkinnot kokonaan pois, joten noissa kahdessa rivissä vastauksia tuli yhteensä 46. Vastaa-
jien määrä oli näin ollen 100,0 %. Kysymyksiin saatiin 99,6 % vastauksia, eikä merkinnöissä ollut epäselvyyksiä, joten vastaukset ovat lähes täydellisiä ja ne ovat täsmällisiä. Ohjaajat esittivät tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, joten vastausten voi olettaa olevan myös mahdollisimman yhtenäisiä. (Anttila 2005, 266.) Analysoidessa tuloksia taulukkoon (liite 5) on laskettu sekä jokainen tutkittu sanattoman viestinnän menetelmä arvioidun tuen määrän mukaan, että pääryhmittäin yhteensä prosenttiosuuksina. Valintavaihtoehtona oli lisäksi myös ”Joku muu, mikä?”, johon ei vastauksia edellytetty eikä tätä ole siksi laskettu myöskään vastauksien yhteismäärään. Tätä vaihtoehtoa

vastanneista käytti seitsemän ohjaajaa ja neljä ilmoitti, ettei ollut käyttänyt muita tukimuotoja.

5.4 Ohjaajien kokemusten ja havainnoitujen sanattomien viestien merkitys vuorovaikutustilanteissa

5.4.1 Kinesiikka

Tapahtumia havainnoidessa ja videoita katsellessa kinesiikkaan liittyvät viestintäkeinot erottuivat hyvin ja niitä käytettiin runsaasti myös ohjauksen tukena. Nyökkäämisellä, katseen suunnalla, käsien liikkeillä ja katsekontaktilla ohjattiin osallistujia monessa tilanteessa. Lähes puolet ohjaajista oli sitä mieltä, että kinesiikan käytöstä oli paljon tai erittäin paljon tukea ohjauksessa (liite 5). Yhteensä ohjaajista 14,5 % oli sitä mieltä, että kinesiikan käyttö tuki ohjausta erittäin paljon, 34,9 % mielestä se tuki melko paljon, 30,6 % mielestä sen käytöstä oli tukea, 13,2 % mielestä kinesiikka tuki hieman ja 5,1 % mielestä se ei tukenut ollenkaan. Ohjaajista 1,7 % ei käyttänyt kinesiikkaa ollenkaan.

Eleet. Kaikki ohjaajat käyttivät eleitä tukena ohjaustilanteissa. Yli puolet oli sitä mieltä, että ne tukivat paljon tai melko paljon. Ohjaajista 10,6 % oli sitä mieltä, että eleiden käyttö tuki ohjausta erittäin paljon, 42,6 % mielestä ne tukivat melko paljon, 25,5 % mielestä niiden käytöstä oli tukea, 17,0 % mielestä eleet tukivat hieman ja 4,3 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan.

Havainnoitu esimerkki eleiden käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Paralympia -pajassa osallistujat saivat eräässä pisteessä pelata bocciaa pyörätuolissa istuen. He pelasivat ensin kierroksen heittäen pallot ja toisella kierroksella käyttivät kourua apuvälineenä. Kuvatussa tilanteessa (kuva 1) oppilaalle on hieman epäselvää, miten hänen pitäisi kourua käyttää, joten ensin ohjaaja nyökkää hyväksyvästi oppilaan ehdotukselle, siirtää katseensa kouruun, kääntää päänsä ja katseensa kourua pitkin

alaspäin kohti pelialuetta. Näillä eleillä hän selvensi ohjaustaan merkittävästi, sillä pelikällä kielellisellä ohjauksella hän ei olisi saanut viestiään yhtä täsmällisesti ymmärretyksi lyhyessä ajassa.



Kuva 1. Nyökkäys, pään kääntäminen ja katseen suunta

Liikkeet. Kaikki käyttivät liikkeitä ohjauksen tukena. Jopa kolme neljästä ohjaajasta koki liikkeiden tukeneen ohjaustaan tai tukeneen melko ja jopa erittäin paljon. Ohjaajista 17,0 % oli sitä mieltä, että liikkeiden käyttö tuki ohjausta erittäin paljon, 23,0 % mielestä ne tukivat melko paljon, 36,2 % mielestä niiden käytöstä oli tukea, 19,1 % mielestä liikkeet tukivat hieman ja 4,3 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan.

Havainnoitu esimerkki liikkeiden käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaus-tilanteessa:

Bocciassa pelattiin ensimmäinen kierros heittämällä palloa pelialueelle pyörätuolissa istuen. Kuvissa (kuva 2) ohjaaja ojentaa ensin maalipallon pelin aloittavalle henkilölle. Tämän jälkeen hän osoittaa kätensä asennolla ja liikkeellä, että pallo pitää heittää alakautta. Pelkästään sanallisilla ohjeilla ja ilman tätä liikettä osallistujan olisi vaikeampaa ymmärtää, miten palloa tulisi heittää.



Kuva 2. Käden liikkeellä ohjaaminen

Kehon asento. Ohjaajista 12,8 % oli sitä mieltä, että kehon asennot tukivat ohjausta erittäin paljon, 17,0 % mielestä ne tukivat melko paljon, 40,4 % mielestä niiden käytöstä oli tukea, 12,8 % mielestä kehon asennot tukivat hieman ja 8,5 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan. Ohjaajista 8,5 % ei käyttänyt kehon asentoja ohjauksen tukena.

Havainnoitu esimerkki kehon asennon käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Boccia-pisteellä oppilaat tulivat monesti suoraan istumaan pyörätuoleihin tietämättä, mitä pitäisi tehdä tai kuka ja miten heitä ohjataan. Tässä ohjaustilanteessa (kuva 3) oppilas on istunut pyörätuoliin ja kiinnittänyt huomionsa toisaalle. Toimivan vuorovaikutuksen saavuttamiseksi ohjaaja osoittaa huomanneensa osallistujan kumartamalla eteenpäin ja katsekontaktilla. Tämän jälkeen oppilas seuraa katseellaan juuri tämän ohjaajan ohjausta, johon vuorovaikutusyhteys oli saavutettu.



Kuva 3. Kehon asento vuorovaikutustilanteessa

Ilmeet. Kaikki ohjaajat käyttivät ilmeitä ohjauksen tukena. Heistä suurin osa koki ilmeistä olleen tukea ohjauksessa. Ohjaajista 17,0 % oli sitä mieltä, että ilmeiden käyttö tuki ohjausta erittäin paljon, 38,3 % mielestä ne tukivat melko paljon, 31,9 % mielestä niiden käytöstä oli tukea, 6,4 % mielestä ilmeet tukivat hieman ja 6,4 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan.

Havainnoitu esimerkki ilmeiden käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Ensimmäisessä kuvassa (kuva 4) osallistuja on juuri heittänyt pallon maalialueelle. Ohjaaja osoittaa ilmeellään jännittävänsä heiton onnistumista. Toisessa kuvassa ohjaajan ilme kertoo, että heitto oli lähellä onnistumista, mutta menee hieman ohi. Nämä ilmeet osoittavat ohjaajan kannustavan häntä ja toivovan oppilaan onnistumista. Ohjaaja osoittaa myös suhtautuvansa pelaajan tunteisiin empaattisesti ja osallistuvansa jännitykseen ja pettymykseen. Ilmeillä voidaan siis kannustaa ja pitää yllä kiinnostusta tekemiseen.



Kuva 4. Ilmeet ohjauksen tukena

Silmät/katse. Kaikki ohjaajat käyttivät silmiä/katsetta ohjauksessa ja lähes kaikkien mielestä siitä oli ollut myös tukea ohjauksessa. Ohjaajista 14,9 % oli sitä mieltä, että silmien/katseiden käyttö tuki ohjausta erittäin paljon, 53,2 % mielestä ne tukivat melko paljon, 19,1 % mielestä niiden käytöstä oli tukea, 10,6 % mielestä silmät/katseet tukivat hieman ja 2,1 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan.

Havainnoitu esimerkki silmien/katseen käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Vammaisuutta ristiin rastiin – työpajassa oli esinetunnistuspiste. Tässä osallistujat tekivät tehtävät pareittain, jolloin toisen silmät peitettiin liinalla ja toinen antoi pussista esineitä käteen tunnistettavaksi. Tilanteessa, josta alla olevat kuvat (kuva 5) on otettu,

ohjaaja selittää tehtävää siirtämällä katsettaan vuorotellen parista toiseen, katsoo välillä esineitä sisältävää pussia ja kulmiaan kohottamalla ja laskemalla ne taas alas päättää tehtävänannon. Hän osoittaa silmillään odotettavien tapahtumien kulun, jolloin ohjeistusta ymmärretään paremmin.



Kuva 5. Silmät/katse

5.4.2 Proksemiikka

Proksemiikkaa havainnoidessa, varsinkin videoilta, saattoi huomata sitä käytettävän hyvin paljon. Asettumalla esimerkiksi sellaiseen paikkaan tilassa, että ohjattavien on helpompi nähdä ohjaaja, proksemiikkaa voidaan käyttää tehokkaasti ohjauksessa. Kyselyyn vastanneista ohjaajista yhteensä 21,3 % oli sitä mieltä, että proksemiikka tuki ohjausta erittäin paljon, 42,6 % mielestä se tuki melko paljon, 29,8 % mielestä sen käytöstä oli tukea ja 2,1 % mielestä proksemiikka tuki hieman. Kaikkien proksemiikkaa käyttäneiden mielestä siitä oli tukea. Ohjaajista 1,1 % ei käyttänyt proksemiikkaa ollenkaan ja 2,1 % ei vastannut.

Sijainti tilassa. Lähes kaikkien mielestä sijainti tilassa tuki ohjausta. Ohjaajista 21,3 % oli sitä mieltä, että sijainti tilassa tuki ohjausta erittäin paljon, 36,2 % mielestä se tuki melko paljon, 36,2 % mielestä siitä oli tukea ja 2,1 % mielestä sijainti tilassa tuki hieman. Kaikkien sijaintia tilassa käyttäneiden mielestä siitä oli tukea. Ohjaajista 2,1 % ei käyttänyt sijaintia tilassa ollenkaan.

Havainnoitu esimerkki sijainti tilassa -viestinnän käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Ensimmäisessä alla olevassa kuvassa (kuva 6) uudet osallistujat saapuvat juuri toimintapisteeseen. Paikalla liikkuu useita aikuisia, joten heidän on hankalaa tietää, ketkä heitä ohjaavat. Ohjaajien siirtyessä oppilaiden eteen he ymmärtävät ohjaajien sijainnista tilassa, ketkä heitä ohjaavat ja keskittyvät heidän antamiinsa ohjeisiin.



Kuva 6. Sijainti tilassa

Etäisyys ohjattavista. Ohjaajista 23,4 % oli sitä mieltä, että etäisyys ohjattavista tuki ohjausta erittäin paljon, 48,9 % mielestä se tuki melko paljon, 23,4 % mielestä siitä oli tukea ja 2,1 % mielestä etäisyys ohjattavista tuki hieman. Kaikkien mielestä etäisyys ohjattavista tuki ja kaikki käyttivät sitä.

Havainnoitu esimerkki etäisyydestä ohjattavista vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Varpailla maalaten – pajassa oppilaat maalasivat lattialla olevaan paperiin siveltimiä varpailla käyttäen talvisia ja jouluisia kuvia. Kuvan (kuva 7) tilanteessa työ alkaa olla loppusuoralla ja penkillä istuva poika on lopettanut työskentelynsä. Hänen takanaan on toinen poika, jonka kanssa he ovat käyttäytyneet melko levottomasti. Yksi ohjaajista siirtyy penkillä olevan pojan viereen istumaan, jolloin tilanne rauhoittuu. Sanallista viestintää ei tilanteessa tarvittu.



Kuva 7. Etäisyys ohjattavista

5.4.3 Haptiikka

Toisen ihmisen koskettaminen on kulttuurissamme ehkä vähäisempää kuin monessa muussa. Koskettaminen on jotenkin hyvin intiimiä ja sen käyttö lisääntyy vasta tutustuessamme toiseen paremmin. Ohjaustilanteissakin tällä voidaan viestiä kuitenkin hyvin paljon. Havainnoidessa huomasi haptiikan käytön olevan suuresti persoonallisuudesta riippuvaista. Lisäksi pajojen toiminnot olivat erilaisia ja toisissa koskettamalla opastamisella oli enemmän merkitystä kuin toisissa. Puolet ohjaajista ei kokenut käyttäneensä haptiikkaa ollenkaan tai ettei siitä ollut tukea ohjauksessa. Ohjaajista 6,4 % oli sitä mieltä, että haptiikka tuki ohjausta erittäin paljon, 22,3 % mielestä se tuki melko paljon, 11,7 % mielestä siitä oli tukea, 9,6 % mielestä haptiikka tuki hieman ja 8,5 % mielestä se ei tukenut ollenkaan. Ohjaajista 41,5 % ei käyttänyt haptiikkaa ohjauksen tukena.

Huomion antaminen koskettamalla. Puolet ohjaajista ei käyttänyt tätä menetelmää ollenkaan tai ei kokenut siitä olleen mitään tukea ohjauksessa. Ohjaajista 6,4 % oli sitä mieltä, että huomion antaminen koskettamalla tuki ohjausta erittäin paljon, 17,0 % mielestä se tuki melko paljon, 12,8 % mielestä siitä oli tukea, 12,8 % mielestä huomion antaminen koskettamalla tuki hieman ja 12,8 % mielestä se ei tukenut ollenkaan. Ohjaajista 38,3 % ei käyttänyt huomion antamista koskettamalla ollenkaan.

Havainnoitu esimerkki huomion antamisesta koskettamalla vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Kuvasarjan (kuva 8) ensimmäisessä kuvassa esinetunnistuspisteen ohjaaja osoittaa koskettamalla toista oppilasta parista, että tämä antaa esineitä. Seuraavassa kuvassa hän varmistaa koskettamalla oppilaalta, ettei tämä näe liinan alta. Seuraavissa kolmessa kuvassa hän koskettaa ohjattavan olkapäätä ja päätä osoittaakseen ohjeistuksensa koskevan kyseistä oppilasta. Ohjaaja osoittaa koskettamisellaan huomioivansa juuri tätä osallistujaa ja ohjeistuksensa osoitetuksi hänelle.

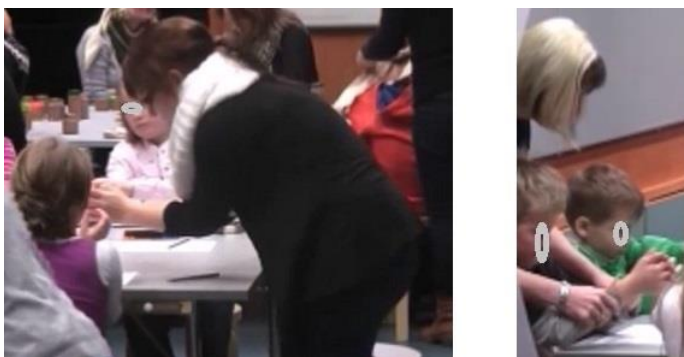


Kuva 8. Huomion antaminen koskettamalla

“Kädestä pitäen” opastaminen. Lähes puolet ohjaajista ei käyttänyt tätä keinoa ollenkaan tai ei kokenut siitä olleen tukea ohjauksessa. Ohjaajista 6,4 % oli sitä mieltä, että kädestä pitäen opastaminen tuki ohjausta erittäin paljon, 27,7 % mielestä se tuki melko paljon, 10,6 % mielestä siitä oli tukea, 6,4 % mielestä kädestä pitäen opastaminen tuki hieman ja 4,3 % mielestä se ei tukenut ollenkaan. Ohjaajista 44,7 % ei käyttänyt kädestä pitäen opastamista.

Havainnoitu esimerkki ”kädestä pitäen” opastamisesta vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Piirtämistehtäväpisteessä havainnoitiin useita ”kädestä pitäen” opastamisia. Osallistujien oli vaikeaa hahmottaa sanallisia ohjeita näissä tehtävissä. Kuvasarja on (kuva 9) tästä toimintapisteestä, samasta tilanteesta ja lähes samasta hetkestä. Oppilaita oli kehoitettu piirtämään käyttämättä sormia, eivätkä he aluksi tiesivät miten pitäisi toimia. Ratkaistuaan ongelman he eivät osanneet asettaa kynää esimerkiksi ranteidensa väliin niin, että olisivat kyenneet piirtämään. Tässä vaiheessa ohjaajat auttoivat ja opastivat heitä kädestä pitäen.



Kuva 9. ”Kädestä pitäen” opastaminen

5.4.4 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä ei pajoissa juuri käytetty. Pajoihin osallistuneiden koululaisten kanssa tukiviittomia ei käytetty kuin tarkoituksellisesti erästä piirtämistehtävää ohjeistettaessa ja kuvilla ohjaamista esitellessä osallistujille varpailla maalaamista. Ohjaajista suurin osa (3/4) ei käyttänyt korvaavia kommunikaatiomenetelmiä ollenkaan. Ohjaajista 6,4 % oli sitä mieltä, että korvaavat kommunikaatiomenetelmät tukivat ohjausta erittäin paljon, 3,2 % mielestä ne tukivat melko paljon, 11,7 % mielestä niiden käytöstä oli tukea, 3,2 % mielestä korvaavat kommunikaatiomenetelmät tukivat hieman ja 1,1 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan. Ohjaajista 74,5 % ei käyttänyt korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Kuvat. Ohjaajista 10,6 % oli sitä mieltä, että kuvien käyttö tuki ohjausta erittäin paljon, 4,3 % mielestä se tuki melko paljon, 21,3 % mielestä niiden käytöstä oli tukea ja 4,3 % mielestä kuvat tukivat hieman. Kaikkien kuvia käyttäneiden mielestä niistä oli tukea. Ohjaajista 59,6 % ei käyttänyt kuvia ohjauksessa.

Havainnoitu esimerkki kuvien käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Kuvia ei käytetty ohjauksen tukena juurikaan muissa pajoissa kuin varpailla maalaamisessa. Toiminnan alussa osallistujille näytettiin eräästä varpaillaan maallanneesta taiteilijasta tehdystä elokuvasta lyhyt esittelyvideo. Tämän jälkeen näytettiin kuvia muutamista hänen teoksistaan. Esittelyn päätyttyä sytytettiin valot ja oppilaat kääntyivät valmiiksi asetettujen paperien eteen penkille sopivaan asentoon. Kuvasarjan (kuva 10) ensimmäisessä kuvassa osallistujat katsovat videota, toisessa ovat jo aloittaneet maalaamisen ja kolmannessa näkyy isomman työn tuloksia. Alussa esitetty video ja kuvat ohjasivat oppilaita tekemään sitä, mitä oli tarkoitettu. Viesti ja ohjaus ymmärrettiin erittäin nopeasti ja helposti. Tutkijasta vaikutti siltä, että kuvallisella ohjeistuksella oli suuri merkitys vuorovaikutuksen tukena ja muuta ohjaustyötä ei paljoa tarvittu.



Kuva 10. Kuvat kommunikaatiovälineenä

Tukiviittomat. Ohjaajista 2,1 % oli sitä mieltä, että tukiviittomat tukivat ohjausta erittäin paljon, 2,1 % mielestä ne tukivat melko paljon, 2,1 % mielestä niiden käytöstä oli tukeaa, 2,1 % mielestä tukiviittomat tukivat hieman ja 2,1 % mielestä ne eivät tukeneet ollenkaan. Ohjaajista 89,4 % ei käyttänyt tukiviittomia ohjauksen tukena.

Havainnoitu esimerkki tukiviittomien käytöstä vuorovaikutuksen tukena ryhmänohjaustilanteessa:

Tukiviittomia käytettiin oikeastaan vain piirtämistehtävää ohjatessa. Kuvasarjassa (kuva 11) on kuvattu tilannetta, jossa ryhmää ohjataan ainoastaan tukiviittomia käyttäen, ilman sanallista viestintää. Tässä tehtävässä tukiviittomista oli odotetusti tukea ohjauksessa. Ohjaaja esittää tukiviittomilla kuvasarjassa, että hän kirjoittaa oman nimensä piirustuksensa alalaitaan ja sen jälkeen osoittaa, että oppilaiden pitäisi kirjoittaa myös oma nimensä piirustukseensa. Joku osallistujista ymmärsi tämän viestin ja hän ohjeisti muita.



Kuva 11. Tukiviittomia

5.4.5 Joku muu, mikä?

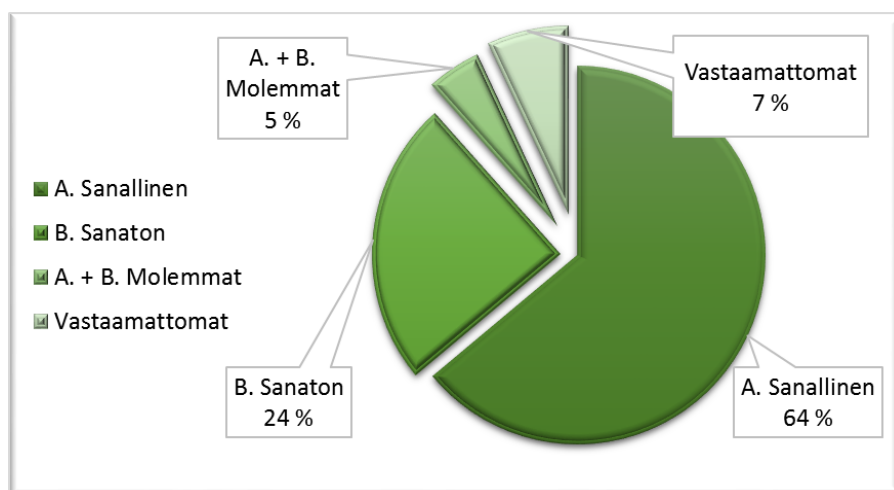
Joku muu, mikä? – vaihtoehtoa käytti ohjaajista yhteensä 7 ja 4 ilmoitti, ettei ollut käyttänyt muita tukikeinoja. Vaihtoehtoa käyttäneet esittivät kaksi vaihtoehtoa: kuusi

ohjaajaa ehdotti **kannustusta**, yksi **mukana tekemistä**. Kannustusta ehdottaneista viisi koki sen tukeneen melko paljon ja yksi koki sen tukeneen erittäin paljon. Mukana tekemistä ehdottaneen mielestä siitä oli tukea melko paljon.

Havainnoinnin perusteella kannustaminen oli monesti sanallista sekä äänen käyttöä eikä kuulunut siltä osin tutkimusalueeseen. Kannustamista tapahtui kuitenkin myös muun muassa eleillä, liikkeillä, ilmeillä ja katseella, joten ne kuuluivat kyselylomakkeeseen luokiteltuihin keinoihin eikä sitä siksi havainnoitu erikseen. Mukana tekeminen kuului myös havainnoinnin perusteella muihin luokiteltuihin viestintäkeinoihin, joten tätäkään ei tutkittu erillisenä osa-alueena.

5.5 Sanallinen vai sanaton?

Pajoja järjestettiin yhteensä kahdeksan ja oppilaita niissä kävi noin 100 (± 2). Työpajoihin osallistuneet oppilaat vastasivat kyselyyn (liite 4) pajatoiminnan päätteeksi. Yksi ryhmä kävi pajoissa kaksi kertaa. Tälle ryhmälle tehtiin kysely kuitenkin vain kerran eli kysely tehtiin seitsemälle pajaryhmälle. Näissä olleista 86 oppilaasta 80 vastasi kyselyyn eli vastanneita oli 93 %. Osallistujille selitettiin sekä sanallisesti että sanattomalla viestinnällä kyselylomakkeen vastausvaihtoehtojen merkitystä. Vastauksien voidaan olettaa siis olevan melko täydellisiä, täsmällisiä ja yhtenäisiä. Tulokset esitetään prosenttiosuuksina. Kyselyyn vastanneista 80 oppilaasta 55 oli sitä mieltä, että sanallisia ohjeita oli helpompi ymmärtää. 21 oli sitä mieltä, että näytettyjä eli sanattomia ohjeita oli helpompaa ymmärtää, neljä oppilasta valitsi molemmat ja kuusi oppilasta jätti vastaamatta. Kaaviossa 1 nämä näkyvät prosenttiosuuksina.



Kuvio 12 Sanalliset vai näytetyt ohjeet –kyselyn tulokset prosentteina

Kyselykaavakkeen loppuosaan lapset saivat kirjoittaa halutessaan palautetta museopajoista. Ohjaajat, tutkija ja muut aikuiset avustivat heitä palautteen antamisessa esittämällä ohjaavia kysymyksiä, kuten ”Mikä oli pajoissa mukavaa tai kivaa?”:

”Pyörätuoli oli kiva ja muutkin jutut.”

”Oli hauskaa”

”Paras oli pyörätuolikelaus”

”Kelaus! :)”

”Paras laji on kelaus Toiseksi paras pallonheitto Kolmas pallon vieritys”

”Pajat oli kivoja”

”Oli hauskaa kokeilla pyörätuolia ja mennä ramppia ylös ja alas. Oli myös hauskaa kokeilla sokeiden maalipalloa, ja pyörätuolipeliä nimeltä boccia. :P”

”Kivointa oli kelaus! Ja olen istunut 2 kertaa pyörätuolissa ja se oli erittäin jännääTuntui jännältä kokeilla jotain jota ei ole tuntenut :) kelaus oli kivointa”

”tykkäsin olla sokeana kun talutetaan ja laByrint.”

”Pajoissa oli kivaa”

”Kivaa. Haistelu oli parasta. Ihmiset kivoja.”

”No e / no e / no e”

”No eipä juurikaan!”

”ei tiedä”

”oli hauskaa ja ihanaa terveisiä kaikille järjestelijöille”

”~~Ei ollut~~ oli vaikeata tehdä varvasmaalausta ja lasit oli kivoja!!!”

”Olipa vaikeaa ja sokeus lasit oli hyvii.”

”Tykkäsin kaikesta.”

”Kivointa oli varpaiden maalaus”

”Paja on tosi kiva Ja Museo hieano”

”Tykkäsin varpailla maalaamisesta”

Toiset kirjoittivat lähinnä vain sen toimintapisteen, josta olivat pitäneet eniten ja seuraavista oli ainakin pidetty:

<i>Pyörätuolinkelaus</i>	<i>3</i>
<i>Boccia</i>	<i>1</i>
<i>Maalipallo</i>	<i>1</i>
<i>Kelaus ja boccia kivoja</i>	<i>1</i>
<i>Kelaus kivointa</i>	<i>2</i>
<i>Pyörätuoli oli kiva</i>	<i>1</i>
<i>Sokeantalutus</i>	<i>1</i>

Myös eräs ryhmien mukana olleista avustajista antoi palautetta:

”Tosi avartavaa saada kokeilla itse pelejä joita pyörätuoleilla tai vammaisena voi pelata.”

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Tulosten tarkastelu

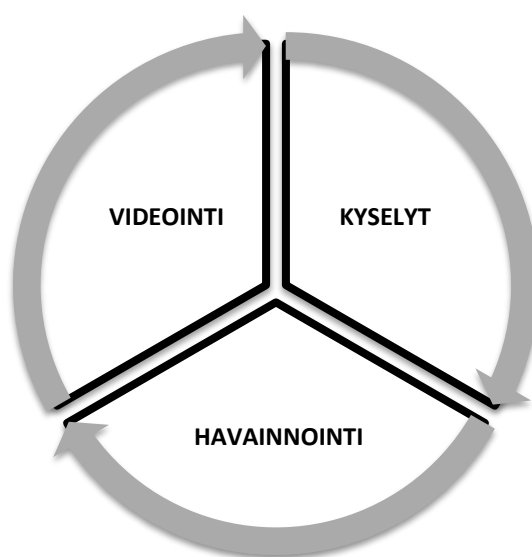
Kyselylomakkeilla saatiin tietoa tutkittujen sanattomien viestintäkeinojen antamasta tuesta ryhmänohjauksessa ohjaajien kokemana. Jos tutkimus olisi tehty pelkästään

tällä kvalitatiivisella menetelmällä, olisi monta tekijää jäänyt kuitenkin tutkimuksessa huomiotta. Tulokset olisivat pelkästään numeerisia, eikä niistä esimerkiksi olisi saatu tietoa työpajojen erilaisista sisällöistä ja sen vaikutuksesta eri viestintämenetelmien käyttöön. Kysely oli kuitenkin helppo ja nopea tapa saada paljon informaatiota ohjaajien kokemuksista. Vaivattomuutensa vuoksi sitä oli helppo käyttää jokaisen pajaryhmän jälkeen ja siten saatiin kerättyä hyvin kattava aineisto. Esimerkiksi haastattelut olisivat vieneet paljon aikaa, eikä aineistoa olisi voinut kerätä missään tapauksessa samaa määrää. Toisella kyselylomakkeella saatiin tietoa myös lasten pajakokemuksista ja sanattoman viestinnän merkityksestä heidän kokemanaan.

Tilanteessa tehdyllä havainnoinnilla saatiin yleiskuva toiminnoista, pystyttiin tarkkailemaan yksittäistapauksia ja ymmärrettiin tutkimustilanteen tunnelmaa, fyysistä tilaa ja muita ympäröiviä tekijöitä paremmin. Kyselyillä tai pelkällä videoidenkaan katsoimisella ei olisi yhtä laajaa tutkimusaineistoa saatu kerättyä. Videointi taas antoi mahdollisuuden tarkentaa havainnointia ja palata monta kertaa samaan tilanteeseen uudelleen, jolloin havainnon luotettavuus lisääntyi merkittävästi. Videotallenteista pystyi löytämään paljon myös tilanteita, joita paikan päällä ollessa ei ollut edes pystynyt havaitsemaan. Monet sanattomaan viestintään liittyvät tekijät ovat myös niin nopeita, ettei niitä voi fyysisesti tilanteessa tarkkailemalla edes välttämättä havaita.

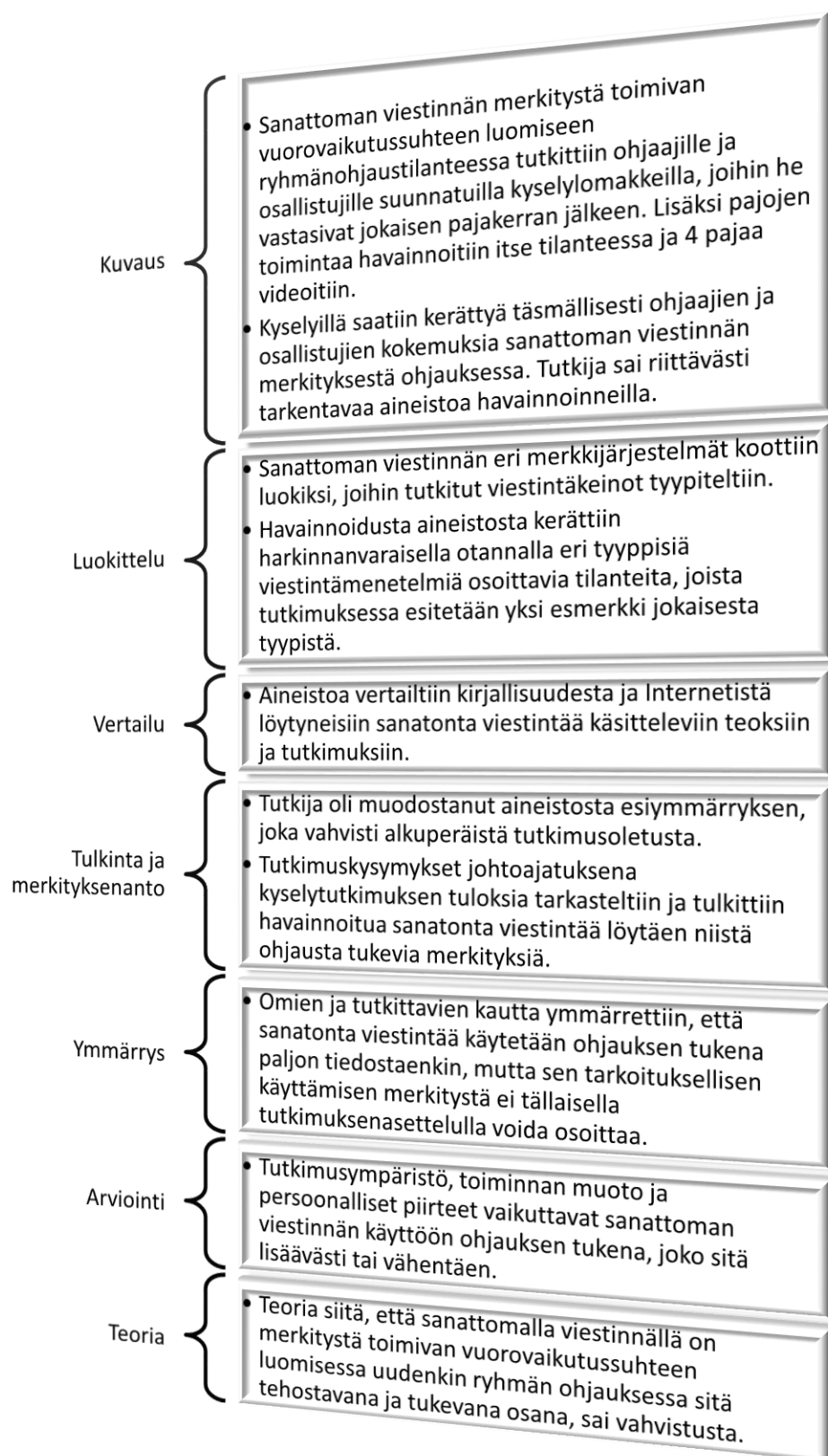
Kaikki tutkimusmenetelmät olivat siis toimivia ja täydensivät toisiaan. Tutkijan ennakkoasenteet ja odotukset eivät päässeet vaikuttamaan tutkimustulokseen merkittävästi, koska usealla tutkimusmenetelmällä saatiin aineistoa myös monesta eri näkökulmasta ja eri ihmisten kokemana. Monimenetelmällisyydellä (kuvio 2) saatiin myös lähes kaikkien tutkimustilanteessa olleiden äänet kuuluville. Menetelmätriangulaation edut olisivat tulleet paremmin esille, jos tutkimuksen kohteena olisi ollut joku yksittäistapaus. Tietystä, tarkkaan määritellystä tilanteesta olisi saatu kyselyillä ohjaajan ja ohjattavan näkemys ja tilanne- ja videohavainnoineilla tutkijan tulkinta. Kyselyt koskivat nyt aina yhden pajaryhmän kokonaistoimintaa, joten ei voitu tietää minkä tilanteen perusteella kyselyyn oli vastattu vai oliko vastattu koetun keskiarvon mukaan. Monimenetelmällisyydestä oli kuitenkin etua tämänkin tutkimuksen analysoinnissa. Esimerkkinä esitetään eräästä Varpailla maalaten – pajaryhmästä kerättyä aineistoa. Tässä pajatoiminnassa esitettiin aluksi esittelyvideo elokuvasta, jossa taidemaalari maalasi varpaillaan. Lisäksi näytettiin kuvia hänen taideteoksistaan. Havainnoinnin

avulla huomattiin, että nämä visuaaliset elementit ohjasivat osallistujia siihen, mitä pitäisi tehdä. He eivät tarvinneet juurikaan sanallista ohjausta, vaan ymmärsivät esitetyn perusteella, että sukat pitää ottaa pois, asettivat siveltimet varpaiden väliin ja alkoivat maalata. Myös ohjaajat olivat kokeneet kuvista olleen tukea ohjauksessa, joidenkin mielestä jopa erittäin paljon. Kaikkien kyselyyn vastanneiden osallistujien mukaan sanallisia ohjeita oli kuitenkin ollut helpompaa ymmärtää. Jos kysely olisi tehty pelkästään osallistujille, eikä muita menetelmiä olisi ollut käytössä, tulokseksi olisi siis saatu, ettei sanaton viestintä tukenut tässä pajaryhmässä ollenkaan. Tämä ei olisi ollut kuitenkaan kovinkaan lähellä totuutta.



Kuvio 2. Tutkimustuloksen muodostuminen menetelmätriangulaatiolla

Aineisto analysoitiin fenomenologis-hermeneuttisella menetelmällä (kuvio 3), jota oli käytetty lähtökohtana jo kyselomaketta laadittaessa. Tässä menetelmässä tutkittavasta kohteesta muodostetaan ensin esiymmärrys. Aineiston keruun jälkeen ymmärrettiin, että sanatonta viestintää käyttämällä ohjausta voitiin tukea ja havaittiin käytettyjen menetelmien olleen onnistuneita. Katselemalla videoita useaan otteeseen uudelleen, havaittiin sanattoman viestinnän merkitys eri ohjaustilanteissa. Ensimmäisillä katselu-kerroilla havainnoidut tilanteet oli kirjattu muistiin, jolloin niihin oli helppo palata.



Kuvio 3. Analyysin tasot tutkimuksessa

Kirjaamisen pohjana käytettiin samalla tavalla luokiteltua ja tyypiteltyä lomaketta, kuin kyselyissä. Tilanteet, joissa käytetty viestintäkeino oli tukenut ohjausta erittäin paljon, katseltiin useampaan kertaan. Niistä valittiin esimerkeiksi harkinnanvaraisella otannalla tuloksissa esitetyt tilanteet. Käytettyjen nonverbaalien menetelmien toimivuutta pohdittiin myös suhteessa erilaisiin ryhmänohjaustilanteisiin ja ymmärrettiin niiden antavan tukea myös monissa muissa ohjaustilanteissa. Esimerkiksi vanhusryhmien kanssa, joissa voi olla huonokuuloisia, voidaan tukea ohjausta liikkeillä, eleillä, yms. tai jos on lisäksi heikentynyt näkö, voidaan käyttää koskettamalla ohjaamista. Tutkimustilannetta tarkasteltiin kokonaisuutena, johon kerättiin täydentäviä osia eri tutkimusmenetelmillä ja omalla tulkinnalla.

Abduktiivisen päättelyn mukaisesti johtoaikutuksena oli, että sanattomalla viestinnällä on merkitystä ohjausta tukevana toimintana ja tämä havaittiin myös tutkimustuloksia analysoidessa. Oletuksena oli, että nonverbaalilla viestinnällä voidaan saada ohjauksesta paljon yksiselitteisempää, yksinkertaisempaa, johdonmukaisempaa ja tehokkaampaa. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voidaan päätellä, että tutkituilla ei-kielellisillä viestintämenetelmillä ohjausta voidaan tehostaa. Suuri osa ohjaajista koki tutkittujen sanattomien viestintäkeinojen tukeneen ohjaustaan. Havainnoinnin avulla pystyttiin myös tukemaan alkuoletusta ja ohjaajien kokemuksia.

Tutkimuksessa havaittiin, että sanattomalla viestinnällä on merkitystä uuden asiakasryhmän kanssa syntyvään vuorovaikutussuhteeseen. Sanatonta viestintää käytetään hyvin paljon tiedostamattomasti, mutta sen käyttötavat ja määrä vaihtelevat yksilö- ja tilannekohtaisesti. Tutkimustilanteessa ja nauhoitteista löytyi useita selkeitä tilanteita, joissa sanaton viestintä vaikutti vuorovaikutussuhteeseen ohjausta vahvistavasti. Joissakin tilanteissa sanaton viestintä aiheutti toisaalta myös hämmennystä, jos se oli ristiriidassa sanallisen kanssa.

Tehdyllä tutkimuksella ei voida kiistattomasti osoittaa, että tutkimuksen kohteena olleita nonverbaaleja viestintäkeinoja tietoisesti ja tarkoituksenmukaisesti käyttämällä ohjaus tehostuisi tai vuorovaikutussuhde muodostuisi toimivammaksi. Tätä voisi tutkia vertaisryhmällä, jossa ohjaajat käyttäisivät täysin tiedostaen ja ehkä korostaen ei-kielellistä viestintää tukemassa ohjausta tai suorittaisivat ohjauksen ainoastaan sanatonta viestintää käyttäen tai jollain muulla tutkimuksenasettelulla.

Korvaavista kommunikaatiomenetelmistä kuvat ovat helpoimmin käytettäviä ja yleisesti ymmärrettäviä. Niistä oli tutkimuksessakin ohjaustilanteissa hyötyä. Tukiviittomia ennen käyttäneet ymmärsivät niitä jonkin verran ja jotkut oivalsivat niiden sanoman muutenkin. Vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien aktiivinen käyttö viestintää tukevana tai korvaavana kommunikointikeinona vaatii kuitenkin enemmän harjoittelua ja aikaa.

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimien eettisten periaatteiden mukaan ensimmäinen ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettisistä periaatteista on tutkittavien itsemääräämisoikeus (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014). Tutkimukseen osallistuneet ohjaajat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja kaikki täyttivät kyselylomakkeen. Videointiin pyydettiin lupa ja opinnäytetyön raportoinnissa käytettyjen kuvien osalta pyydettiin lupa vielä erikseen. Heitä oli myös informoitu tutkimuksen aiheesta ja tarkoituksesta.

Tutkimukseen osallistuneiden oppilaiden vanhemmilta pyydettiin kirjallinen lupa oppilaiden kuvaamiseen pajatoiminnassa (liite 7). Muutaman oppilaan kohdalla tätä lupaa ei saatu, joten kamera sijoitettiin niin, ettei heitä näy videolla. Lisäksi luokkien opettajille lähetettiin tutkimussuunnitelman tiivistelmä (liite 6) vanhemmille annettavien lupa-anomuksien liitteenä. Myös koulutusvirastolta pyydettiin lupa tutkimuksen suorittamiseen (liite 8), joka myönsi luvan tutkimukseen (liite 9).

Neuvottelukunnan toisena eettisenä periaatteena on vahingoittamisen välttäminen. Tutkimuksen luonne ei ollut arkaluontoinen eikä henkisiä haittoja aiheuttava. Tutkittavia kohdeltiin arvostavasti ja tutkimusjulkaisussa on käytetty tutkittavia kunnioittavaa kirjoitustapaa. Tutkittaville ei koidu tutkimuksesta taloudellisia eikä sosiaalisia haittoja, eikä tuloksia ole esitetty arvostelevasti, asenteellisesti eikä epäkunnioittavasti.

Kolmantena eettisenä periaatteena on yksityisyys ja tietosuoja. Tutkittavien tunnistetietoja ei kerätty missään vaiheessa. Videointi tehtiin ainoastaan tutkimuskäyttöön ja

Satakunnan museon käytettäväksi. Tutkimuksen raportoinnissa käytetyistä pysäytyskuvista on kasvot tehty tunnistamattomiksi. Aineistoa ei ole sähköisesti siirretty kertaakaan ennen tunnistettavuuden poistamista. Kyselyt tehtiin nimettöminä ja ilman tunnistetietoja. Tutkimusaineisto on säilytetty suojassa ja tutkimuksen valmistuttua se hävitetään. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014.)

Anttilan mukaan tutkimuksen luotettavuuden pääasiallinen merkitys on, että se kommunikoi lukijan kanssa. Vakuuttavuus rakentuu tekemisen, kirjoittamisen ja muun esittämisen keinoin. Lisäksi materiaalin on oltava dialogisessa suhteessa teoretisointiin ja ratkaisua dokumentoivaa. Tulosten pitää olla käyttökelpoisia, siirrettäviä ja niillä pitää olla uutuusarvo. (Hannula & al. 2003; Anttila 2005, 519). Validiteetti tarkoittaa, että tutkimusaineisto, tutkimussuunnitelma, tulokset ja strategia ovat valideja eli kokonaisuus on luotettava. Relabiliteetti tarkoittaa, että käytetyillä menetelmällä on saatu pysyviä ja päteviä tuloksia. (Anttila 2005, 470 – 471.)

Tutkimuksessa on pyritty vuorovaikutukseen lukijan kanssa. Teoriaosuus johdattelee lukijaa tutkimusaiheeseen ja tutkimustyön taustan ja tavoitteiden kautta osoitetaan käytetyt menetelmät. Tuloksia on esitetty kuvia apuna käyttäen ja dokumentointia on kuvailtu. Tutkimus on laajennettavissa ja siirrettävissä toisiin tilanteisiin. Vertaisryhmätutkimus antaisi esimerkiksi tarkoituksellisen sanattoman viestinnän merkityksestä enemmän tietoa. Uutta tutkimuksessa oli ohjaustilanteen tutkiminen ja keskittyminen nonverbaalin viestinnän vaikutukseen ohjausta tukevana vuorovaikutuksen osana.

Tutkimusaineistoa oli riittävästi ja se käsitteli sanatonta viestintää ja sen antamaa tukea vuorovaikutustilanteissa. Valituilla tutkimusmenetelmillä saatiin tutkimuksen kannalta olennaista aineistoa ja saatiin sellaista tietoa, mitä haluttiin. Kyselylomakkeet antoivat luotettavia tuloksia, mutta ihmistutkimuksen ollessa kyseessä, toistettaessa kyselyn tulokset saattaisivat hieman poiketa nyt saaduista. Otos oli kuitenkin niin kattava, että suuria poikkeamia tuskin tulisi.

Tehty tutkimus osoittaa, että ihmiset tiedostavat käyttävänsä sanatonta viestintää ja kokevat sen tukevan ohjausta. Tutkimustilanteessa sanatonta viestintää käyttäneistä ohjaajista jopa 94,76 % oli sitä mieltä, että tutkimuksen kohteena olleista käytetyistä

ei-kielellisistä viestintämuodoista oli tukea ohjauksessa ainakin hieman. Tämä osoittaa, että ryhmänohjaustilanteissa, uudenkin ryhmän ollessa kyseessä sanaton viestintä tukee ohjausta.

7 LOPUKSI

Tutkimusprosessi oli pitkä ja kivikkoinen tie. Tutkimuksen alkuun panevana tekijänä oli kokemus kansainvälisestä työharjoittelusta Alankomaissa keväällä/kesällä 2013. Koin saavuttaneeni siellä hyvän ja toimivan vuorovaikutussuhteen kehitysvammaisten ja autismin kirjaan kuuluvien asukkaiden kanssa vaikka yhteistä kieltä ei ollut. Uskoin, että kehon kielellä ja sanattomalla viestinnällä oli tässä suuri merkitys ja tutkimuksen tulokset vahvistavat käsitystäni.

Alkusyksystä tutkimusaiheeni alkoi muotoutua ja opiskeluryhmämme suunnitellessa Satakunnan museossa tehtävää työpajatoimintaa osana opintojamme, museolehtorin kanssa käytyjen keskustelujen myötä syntyi tutkimuksellinen yhteistyöajatus. Syksyn aikana tein tutkimussuunnitelmani, laadin tutkimuslupa-anomukset ja kyselylomakkeet. Marraskuussa olivat työpajat, joissa videoin ja tein havainnointia. Tämän jälkeen aloitin tutkimukseni analysointia tilastoimalla kyselylomakkeiden tuloksia, kirjaamalla havainnointiani ja tekemällä kaavioita. Lisäksi aloitin raportointia suunnittelemalla siihen rungon ja liittämällä sillä hetkellä olemassa olevat liitteet mukaan. Tässä kohtaa oltiin jo joulutunnelmissa ja seminaarini piti olla heti alkuvuodesta.

Henkilökohtaisten haasteiden vuoksi minun oli kuitenkin siirrettävä tuota ajankohtaa ja sitten tulikin jo monta muuta hidastetta eteen, joten tutkimustyöni jatkamista piti siirtää edelleen. Maaliskuussa 2014 pääsin kuitenkin jo videotientien havainnointiin, joka olikin erittäin aikaavievää puuhaa. Materiaalia oli yli kuusi tuntia ja tapahtumia videoilla oli todella paljon. Videointien tutkiminen, havainnointi, uudelleen katselu, editointi ja pysäytyskuvien valinta vei aikaa reilun kuukauden. Tämän jälkeen alkoikin kuumeinen raportin kirjoittamisen vaihe. Kirjallisuutta oli paljon tutkittavana, joista valikoitui kuitenkin vain muutama tutkimuksen lähdeaineistoon. Raportin

kirjoittaminen oli hyvin hidas prosessi, koska paljon tutkimusta oli tehtävä lähes jokaisen lauseen eteen. Lopulta kuitenkin sain raporttini valmiiksi ja tulokset ovat tässä nähtävissä.

Tämä on ollut ensimmäinen tutkimustyöni ja nyt tämän valmistuttua voin sanoa oppineeni paljon. Olen oppinut itse tutkimusprosessista ja varsinkin siitä kaikesta, mikä olisi pitänyt tehdä toisin. Mutta olen oppinut myös tutkimukseni kohteesta paljon. Sanattoman viestinnän käyttö oli mielenkiintoinen tutkimusaihe. Nonverbaalin viestinnän merkitys korostuu kielellisten haasteiden ilmaantuessa, mutta tiedostamattamme havainnoimme ja viestitämme niitä toisille kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Tarkoituksellisesti sitä käytetään vaikea- ja puhevammaisten kanssa ja henkilöiden kanssa, joilla on jotain muita kielellisiä häiriöitä, mutta sitä voisi mielestäni käyttää tarkoituksellisesti kaikessa vuorovaikutuksessa viestintää tukemassa. Olen huomannut kiinnostäväni entistä huomattavasti enemmän huomiota sekä toisten sanattomaan viestintään, että omaani tutkimusprosessin alettua. Sanattoman viestinnän tarkoituksellinen käyttö vaatii osaltani vielä harjoittelua, mutta tiedostamattani olen havainnut käyttäväni sanatonta viestintää yllättävän paljon. Joissakin tilanteissa tämä on hyvä ja toisissa taas ei. Tulevana sosionomina aion käyttää sanattomia viestintäkeinoja tarkoituksellisemmin ja tiedostavammin niin suuntautumisvaihtoehtoni mukaisissa erityisryhmien ohjaustilanteissa kuin muissakin yhteyksissä.

Tutkimukseeni osallistui suuri joukko ihmisiä tutkimuskohteina, aineistonlähteinä ja tutkimuksen ympäristön luojina. Kotijoukot ja monet muut ihmiset tukivat ja kannustivat ja mahdollistivat tutkimusprosessin etenemisen ja antoivat työn valmistumiselle edellytykset. Sydämelliset, lämpimät ja erittäin suuret kiitokset kaikille heille.

Tukittavina olleet ohjaajat kiinnittävät varmasti tulevaisuudessa enemmän huomiota omaan ja toisten nonverbaaliin viestintään. Tämän tutkimuksen seurauksena he osaavat käyttää myös tulevana ammattilaisina sanatonta viestintää ohjauksensa tukena. Kaikki tutkimuksessa mukana olleet opiskelijatoverini ansaitsevat ison kiitoksen tutkimukseeni osallistumisesta.

Satakunnan museo saa tutkimuksestani arvokasta tietoa heidän työpajatoiminnastaan ja lisäksi kuvattua materiaalia toteutuneista pajoista omiin käyttötarkoituksiinsa ja arkistoitavaksi. Työskentelyni heidän kanssaan on ollut vaivatonta ja joustavaa ja haluankin esittää tässä kiitokseni myös heille hyvästä yhteistyöstä.

“The things that make me different are the things that make me.”

(A. A. Milne, *Winnie the Pooh*)

LÄHTEET

- Anttila, P. 2005. Ilmaisui, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.
- Caldwell, P. 2011. Intensive Interaction: Using Body Language to Communicate. Understanding Intellectual Disability & Health. Viitattu 30.4.2014. <http://www.intellectualdisability.info>
- Haddington, P. & Kääntä, L. (toim.) 2011. Kieli, keho ja vuorovaikutus: multimo-
daalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden
Seura.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Uud. p. Tampere: Opin-
pajan kirja.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n www-sivut 2014. Viitattu 30.4.2014.
<http://www.kvtl.fi/>
- Helsingin yliopiston Kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikön
www-sivut 2014. Kielijelppi. Nonverbaalinen viestintä. Viitattu 20.4.2014.
<http://www.kielijelppi.fi>
- Lahtinen, R. 2008. Haptiisit ja hapteemit. Tapaustutkimus kuurosokean henkilön
kosketukseen perustuvan kommunikaation kehityksestä. Väitöskirja. Helsinki: Hel-
singin yliopisto, Soveltavan kasvatustieteen laitos, Erityispedagogiikka.
- Lahtinen, R., Palmer, R. & Lahtinen, M. 2009. Aisti kuvailu. Helsinki: Riitta Lahti-
nen.
- Launonen, K. 2007. Vuorovaikutus: kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen kei-
noin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry; Oppimateriaalikeskus Opike.
- Nind, M. & Hewett, D. 2011. Voimauttava vuorovaikutus: opas toimintatavan käyt-
töön. Salminen, J. (käänt.). Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Papunet 2014. Viitattu 24.4.2014. <http://papunet.net/>
- Porin kaupungin www-sivut. 2013. Satakunnan museo. Viitattu 7.12.2013.
<http://www.pori.fi/kulttuuri/satakunnanmuseo/>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2014. Viitattu 29.4.2014. <http://www.tenk.fi/>

Ihan epäNormaalia -näyttely

Mikä on normaalia? Silmälasit, absoluuttinen sävelkorva, vasenkätisyys, huono iho, ujous, lukutaito, putkinäkö, numeromuisti, oma koti, köyhyys, työpaikka, lesbous, kasvuruoka, muukalaisviha, kuulolaite, koulunkäynti, naimisiinmeno, hämäräsokeus, uskavaisuus, yksinäisyys, kuurous, julkisuus, pyörätuoli, onnellisuus, terveys, vammaisuus? Ihan epänormaalia?

Tätä pohditaan Satakunnan Museon 8.11. avautuvassa **Ihan epäNormaalia** -näyttelyssä. Näyttely paneutuu normaalin ja epänormaalin kautta vaikeaan aiheeseen: vammaisuuteen. Mukana on niin aisti-, liikunta- kuin kehitysvammaisuuden historiaa, pohdintaa vammaisten asemasta yhteiskunnassa, ihmisten asenteista sekä vammaisten tarpeista. Esillä on materiaalia apuvälineistä vammaisten mielipiteisiin, valokuvia vaikeista nykypäivistä. Näyttely on avoinna yleisölle 23.2.2014 asti.

Ihan epäNormaalia -näyttely on **Työväenmuseo Werstaan** tuotantoa. Satakunnan Museossa sitä laajennetaan **Uvilan Antinkartanon** kehitysvammalaitoksen toiminnasta kertovalla aineistolla. Antinkartano, ent. Porin hoivakoti, perustettiin vuonna 1956. Antinkartanoksi se nimettiin perustajansa, rovasti **Antti Perheentuvan**, mukaan. Ajan tavoista poiketen Antinkartanossa haluttiin tarjota kehitysvammaisille kokonaisvaltainen elämä: asunto, opetusta ja työtä. Antinkartaon asukkaat tekivät mm. alihankintatöitä yrityksille. Esimerkiksi Rosenlewin leikkuupuimureiden sähköjohtimet tilattiin Antinkartanosta. Pienoisnäyttely aiheesta on esillä Rosenlew-museon aulassa.

Entisten Antinkartanon työntekijöiden kanssa on käyty läpi tapahtumia, tarinoita ja valokuvia. Sen myötä on saatu talteen laitoshoidon inhimillisyys, asukkaiden ja hoitajien vuorovaikutus sekä kehitysvammatyön traagiset ja koomiset puolet. Antinkartanon museokokoelmista on myös lainattu runsaasti aineistoa näyttelyyn.

Näyttely on tehty saavutettavaksi. Näyttelyn tekstit ovat pistekirjoituksella ja osa teksteistä on selkokieliä. Tekstit ovat esillä myös viitottuna ja näyttely on kuvailutulkattu.

Näyttelyn aikana toteutetaan runsaasti erilaisia tapahtumia, seniori-iltapäivää, työpa-
joja, tapahtumapäivää. Tarkoituksena on tuoda vammaiset ja valtaväestö yhteen, he-
rättää keskustelua ja pohdintaa normaalin ja epänormaalin rajoista.

Näyttely on tehty yhteistyössä Satakunnan sairaanhoitopiirin kanssa ja sen toteuttami-
seen on saatu **Satakuntaliiton** vuoden 2012 maakunnan kehittämisrahaa. Tapahtumia
toteutetaan yhteistyössä **Satakunnan ammattikorkeakoulun** ja **diakoniaoppilaitok-**
sen vammaistyön opiskelijoitten kanssa.

Ihan epäNormaalia - työpajoja ja opastuksia koululaisille!

Satakunnan Museossa avautuu marraskuussa Ihan epäNormaalia -näyttely, joka kertoo vammaisuudesta ja siihen liittyvistä kysymyksistä Suomessa ennen ja nyt. Näyttely on avoinna Satakunnan Museossa 8.11.2013 - 23.2.2014.

Näyttelyyn liittyen museossa järjestetään koululaisille työpajaviikko marraskuussa 2013 sekä tammikuussa 2014. Työpajat sisältävät myös puolen tunnin näyttelyopastuksen. Työpajat ja niihin liittyvät opastukset ovat ilmaisia kaikille kouluryhmille. Työpajat soveltuvat parhaiten alakoululaisille.

Varaa luokallesi työpaja ja opastus ja tule tutustumaan vammaisuuden historiaan! HUOM! Alla mainittuja aikoja voidaan muuttaa ryhmälle sopivammaksi tietyissä rajoissa. Näyttelyyn voi varata myös pelkkiä opastuksia. Kysy lisää museolehtoriilta!

Tutustu näyttelyyn ja työpajoihin tarkemmin museon nettisivuilla:

www.pori.fi/kulttuuri/satakunnanmuseo -> Koulut ja päiväkodit -> Opastukset ja tapahtumat -> Vaihtuvien näyttelyiden tarjonta

Paralympialaiset

Paralympialaisissa pelataan bocciaa pyörätuolista käsin ja maalipalloa silmät sidottuna sekä kokeillaan pyörätuolikelauksia. Työpajan ja opastuksen yhteiskesto on noin 1,5 tuntia.

Varattavat työpaja- ja opastusajat

ma 18.11.2013: [paja 1](#) klo 8.00-9.30, [paja 2](#) klo 10.00-11.30, [paja 3](#) klo 12.00-13.30

ti 19.11.2013: [paja 1](#) klo 8.00-9.30, [paja 2](#) klo 10.00-11.30, [paja 3](#) klo 12.00-13.30

ti 14.1.2014: [paja 1](#) klo 8.00-9.30, [paja 2](#) klo 10.00-11.30, [paja 3](#) klo 12.00-13.30

ke 15.1.2014: [paja 1](#) klo 8.00-9.30, [paja 2](#) klo 10.00-11.30, [paja 3](#) klo 12.00-13.30

Vammaisuutta ristiin rastiin

Pajassa tunnustellaan esineitä, haistellaan tuoksua ja piirretään mm. silmät sidottuna. Tämän lisäksi opetellaan ohjaamaan näkövammaista oikeaoppisesti vieraassa ympäristössä. Työpajan ja opastuksen yhteiskesto on noin kaksi tuntia.

Varattavat työpaja- ja opastusajat

ke 20.11.2013: [paja 1](#) klo 8.30-10.30, [paja 2](#) klo 11.30-13.30

to 21.11.2013: [paja 1](#) klo 8.30-10.30, [paja 2](#) klo 11.30-13.30

pe 17.1.2014: [paja 1](#) klo 8.30-10.30, [paja 2](#) klo 11.30-13.30

Varpailla maalaten

Varpailla maalaten -pajassa maalataan kirjaimellisesti paljailla varpailla, siveltimillä ja sienillä. Jokainen pajaan osallistuja pääsee kokeilemaan miten omat varpaat toimivat ja minkälaisia kuvia niillä saa aikaiseksi! Työpajan ja opastuksen yhteiskesto on noin 1,5 tuntia.

Varattavat työpaja- ja opastusajat

pe 22.11.2013: [paja 1](#) klo 8.00-9.30, [paja 2](#) klo 10.00-11.30, [paja 3](#) klo 12.00-13.30

to 16.1.2014: [paja 1](#) klo 8.00-9.30, [paja 2](#) klo 10.00-11.30, [paja 3](#) klo 12.00-13.30

Soita tai lähetä sähköpostia ja varaa luokallesi museokäynti:

Museolehtori Carita Tulkki, p. [026211063](tel:026211063) carita.tulkki@pori.fi

Museon lipunmyynti, p. (02) 621 1063

Satakunnan Museo, Hallituskatu 11, 28100 Pori, www.pori.fi/kulttuuri/satakunnanmuseo



Satakunnan Museo

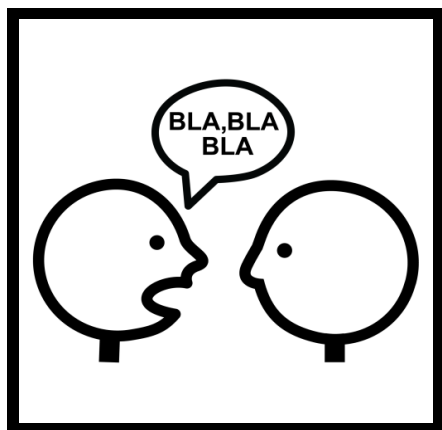
PÄIVÄMÄÄRÄ				RYHMÄ/AIKA					
Kuinka paljon seuraavat viestintämenetelmät tukivat asiakkaita ohjeiden ymmärtämisessä? Jos käytit samaa viestintämenetelmää useamman asiakkaan kanssa, vastaa eniten tukea saaneen perusteella. Ympyröi merkityksen suuruutta parhaiten kuvaava numero.									
KYSEESSÄ OLEVA VIESTINTÄMENETELMÄ:									
EN KÄYTTÄNYT TÄTÄ OLLENKAAN								0	
EI TUENUT OLLENKAAN								1	
TUKI HIEMAN								2	
TUKI								3	
TUKI MELKO PALJON								4	
TUKI ERITTÄIN PALJON								5	
A. KINESIIKKA (kehon käyttö)									
ELEET (esim. nyökkääminen)				0	1	2	3	4	5
LIIKKEET (esim. käsien liikkeet)				0	1	2	3	4	5
KEHON ASENTO (esim. nojautuminen eteenpäin)				0	1	2	3	4	5
ILMEET (esim. hymyileminen)				0	1	2	3	4	5
SILMÄT/KATSE (esim. kulmien kohottaminen, katsekontakti)				0	1	2	3	4	5
B. PROKSEMIKKA (tilan käyttö)									
SIJAINTI TILASSA				0	1	2	3	4	5
ETÄISYYS OHJATTAVISTA (reviiri)				0	1	2	3	4	5
C. HAPTIKKA (koskettamalla viestiminen)									
HUOMION ANTAMINEN KOSKETTAMALLA				0	1	2	3	4	5
"KÄDESTÄ PITÄEN" OPASTAMINEN				0	1	2	3	4	5
D. KORVAAVAT KOMMUNIKAATIOMENETELMÄT									
KUVAT (piirroksot, mallit, jne.)				0	1	2	3	4	5
TUKIVIITTOMAT				0	1	2	3	4	5
E. JOKU MUU?									
MIKÄ?				0	1	2	3	4	5

**VASTAA RASTITTAMALLA TAI
VÄRITTÄMÄLLÄ KUVA!**

KUMPAA OLI HELPOMPI YMMÄRTÄÄ?

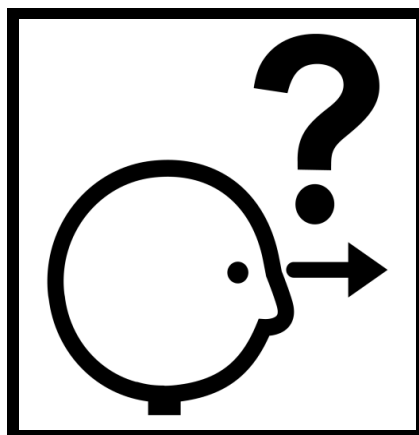
A. SANALLISET OHJEET

(ELI SE, MITÄ SINULLE KERROTTIIN,
ETTÄ PITÄÄ TEHDÄ)



B. NÄYTETYT OHJEET

(MALLIN KATSOMINEN, ELEET,
KOSKETUS, VIITTOMAT, ...)



HALUATKO SANOA PAJOISTA JOTAIN MUUTA? KIRJOITA VIIVOILLE.

KIITOS OSALLISTUMISESTA!

Kuinka paljon seuraavat viestintämenetelmät tukivat asiakkaita ohjeiden ymmärtämisessä? Jos käytit samaa viestintämenetelmää useamman asiakkaan kanssa, vastaa eniten tukea saaneen perusteella. Ympyröi merkityksen suuruutta parhaiten kuvaava numero.							
KYSEESSÄ OLEVA VIESTINTÄMENETELMÄ:							
EN KÄYTTÄNYT TÄTÄ OLLENKAAN	0						
EI TUKENUT OLLENKAAN	1						
TUKI HIEMAN	2						
TUKI	3						
TUKI MELKO PALJON	4						
TUKI ERIITTÄIN PALJON	5						
EI VALINTAA	6						
	0	1	2	3	4	5	6
A. KINESIIKKA (kehon käyttö)							
ELEET	0,0 %	4,3 %	17,0 %	25,5 %	42,6 %	10,6 %	0,0 %
LIIKKEET	0,0 %	4,3 %	19,1 %	36,2 %	23,0 %	17,0 %	0,0 %
KEHON ASENTO	8,5 %	8,5 %	12,8 %	40,4 %	17,0 %	12,8 %	0,0 %
ILMEET	0,0 %	6,4 %	6,4 %	31,9 %	38,3 %	17,0 %	0,0 %
SILMÄT/KATSE	0,0 %	2,1 %	10,6 %	19,1 %	53,2 %	14,9 %	0,0 %
YHTEENSÄ	1,7 %	5,1 %	13,2 %	30,6 %	34,9 %	14,5 %	0,0 %
B. PROKSEMIKKA (tilan käyttö)							
SIJAINTI TILASSA	2,1 %	0,0 %	2,1 %	36,2 %	36,2 %	21,3 %	2,1 %
ETÄISYYS OHJATTAVISTA	0,0 %	0,0 %	2,1 %	23,4 %	48,9 %	23,4 %	2,1 %
YHTEENSÄ	1,1 %	0,0 %	2,1 %	29,8 %	42,6 %	22,3 %	2,1 %
C. HAPTIKKA (koskettamalla viestiminen)							
HUOMION ANTAMINEN KOSKETTAMALLA	38,3 %	12,8 %	12,8 %	12,8 %	17,0 %	6,4 %	0,0 %
"KÄDESTÄ PITÄEN" OPASTAMINEN	44,7 %	4,3 %	6,4 %	10,6 %	27,7 %	6,4 %	0,0 %
YHTEENSÄ	41,5 %	8,5 %	9,6 %	11,7 %	22,3 %	6,4 %	0,0 %
D. KORVAAVAT KOMMUNIKAATIOMENETELMÄT							
KUVAT	59,6 %	0,0 %	4,3 %	21,3 %	4,3 %	10,6 %	0,0 %
TUKIVIITTOMAT	89,4 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	2,1 %	0,0 %
YHTEENSÄ	74,5 %	1,1 %	3,2 %	11,7 %	3,2 %	6,4 %	0,0 %

OPINNÄYTETYÖSUUNNITELMAN TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia sanattoman viestinnän merkitystä ajallisesti rajatussa ryhmänohjaustilanteessa ryhmä- ja yksilötasolla. Tutkimuksen tavoitteena on kiinnittää huomiota sanattoman viestinnän merkitykseen ja sen tiedostamiseen ja kehittämiseen.

Pääasiallisena tutkimuskysymyksenä on, **millainen merkitys sanattomalla viestinnällä on uuden asiakasryhmän kanssa syntyvään vuorovaikutussuhteeseen?**

Teoriataustana käytetään uusinta tutkimusta ryhmänohjauksesta, sanattomasta viestinnästä, korvaavista kommunikaatiomenetelmistä ja ajan merkityksestä asiakkaan kohtaamisessa

Tutkimus toteutetaan yhteistyössä Satakunnan museon kanssa. Tutkimusaineistoa kerätään 18.–22.11.2013 museon työpajoista. Pajatoiminnasta jää videointimateriaalia ja kirjallinen tutkimusraportti museon käyttöön.

Tarkoituksena on videoida 2–3 pajaryhmää ja analysoida näissä esiintyvää vuorovaikutusta, erityisesti ohjaajien ja ryhmän välillä, tutkimuksen mukaisesti. Videoita analysoidessa käytetään havainnointilomakkeita ja keskitytään sanattomaan viestintään ja tarvittaessa nauhoitteen osia litteroidaan. Pienimuotoisilla kyselylomakkeilla kysytään sekä osallistuneilta peruskoululaisilta että ohjaajilta pajojen vuorovaikutuksellisesta toimivuudesta.

Tutkimuksen aineiston keruuseen pyydetään luvat ja aineistoa käytetään eettisesti arkaluonteiset asiat huomioiden.

Opinnäytetyö on laadullinen toimintatutkimus, joka on kartoittavaa ja kuvailevaa. Tutkimusaineistona käytetään pajoista kerätyn aineiston lisäksi kirjallisuutta, aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia, ja omia havaintoja ja kokemuksia.

Aineisto analysoidaan ja teoria kirjoitetaan loppuvuoden 2013 aikana. Tarkoitus on saada opinnäytetyö valmiiksi alkuvuodesta 2014.

TUTKIMUSLUPA OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN

Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun hyvinvointiosaamisalueen sosionomi (AMK) -opiskelija. Ammattiopinnoissani olen opiskellut erityisryhmien ohjausta.

Kerään opinnäytetyöhöni aineistoa Satakunnan museon Ihan epäNormaalia –näyttelyn työpajoista ajalla 18. – 22.11.2013. Työni käsittelee sanattoman viestinnän merkitystä toimivan vuorovaikutussuhteen luomisessa. Tutkimusmenetelminä käytän kyselyä, havainnointia ja videointia.

Työpajatilaan on asetettu videokamera kuvaamaan osaa pajatilasta. Itse havainnoin samalla myös pajojen toimintaa vuorovaikutuksen näkökulmasta. Toiminnan lopuksi jaan lapsille kyselylomakkeen. Lomakkeessa on yksi kysymys, johon he voivat (halutessaan) vastata värittämällä valitsemansa kuvan.

Kenenkään tutkimukseen osallistuneen henkilökohtaisia tunnistetietoja ei kerätä missään vaiheessa. Omalta osaltani käytän videomateriaalia ainoastaan tutkimustyössäni. Satakunnan museo toivoo kuitenkin saavansa videomateriaalia työpajoista myös omaan käyttöönsä. Kaikki muu tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Mikäli teillä on jotain kysyttävää asiasta, ottakaa ystävällisesti minuun yhteyttä.
Porissa 11.11.2013

Ystävällisin terveisin

Henna Heino-Kuoppamäki

Sosionomi (AMK) -opiskelija

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Puh. XXXXXXXXXXXX

henna.heino-kuoppamaki@student.samk.fi

✂

Pyydän lupaa videoida lapsenne toimintaa Satakunnan museon työpajassa ajalla 18. – 22.11.2013. Palautattehan tämän alaosan täytettynä luokkanne opettajalle.

Lapsen nimi: _____

Rastita haluamasi vaihtoehto

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

SAA KUVATA

EI SAA KUVATA

Päivämäärä ja paikka _____

Allekirjoitus _____

Henna Heino-Kuoppamäki
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
P. XXXXXXXXXX

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

11.11.2013

Porin kaupungin koulutusvirasto
Koulutoimenjohtaja Jari Leinonen
PL 98
28101 Pori

TUTKIMUSLUPA

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa terveystieteiden ja hyvinvointiosaamisalueiden yksikössä sosionomiksi. Ammattiopinnoikseni olen valinnut erityisryhmien ohjauksen.

Koulutukseeni kuuluvassa opinnäytetyössäni on tarkoitus tutkia sanattoman viestinnän merkitystä toimivan vuorovaikutussuhteen luomisessa ryhmän ohjauksessa.

Tämän vuoksi anon lupaa tutkimuksen suorittamiseen koululaisryhmien kanssa, jotka osallistuvat Satakunnan museolla 18. - 22.11.2013 välisenä aikana Ihan epäNormaalia –näyttelyn työpajoihin. Tutkimusmenetelminä on videointi, havainnointi ja kysely. Kenenkään tutkimukseen osallistuneen henkilötunnisteet eivät tule missään vaiheessa esille. Kaikkia ryhmiä ei videoida ja videoitavien ryhmien opettajat ovat lähettäneet oppilaiden vanhemmille liitteenä olevan lupa-anomuksen.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Satakunnan museo ja yhteyshenkilönä on museolehtori Carita Tulkki, p. XXXXXXXXXX. Opinnäytetyötäni ohjaa Satakunnan ammattikorkeakoulun opettaja Päivi-Maria Hautala, p. XXXXXXXXXX.

Kunnioittaen

Henna Heino-Kuoppamäki
Sosionomiopiskelija (AMK)

LIITTEET

Tutkimuslupa-anomus videoitavien oppilasryhmien vanhemmille
Opinnäytetyösuunnitelman tiivistelmä
Kyselylomake kaikille oppilasryhmille



PORIN KAUPUNKI
Kasvatus- ja opetusvirasto

Päätöspöytäkirja
§ 391/2013

Sivistysjohtaja

Kasvatus- ja opetuslautakunnan toimintasääntö
Tutkimusluvan myöntäminen

Päätöspvm
13.11.2013

ASIA: Tutkimusluvan myöntäminen Heino-Kuoppamäki Henna

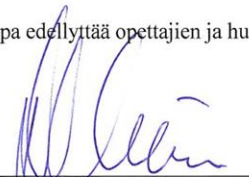
ESITYS: Henna Heino-Kuoppamäki opiskelee Satakunnan ammattikorkeakoulussa terveys- ja hyvinvointiosaamisalueiden yksikössä sosionomiksi. Ammattiopinnoikseen hän on valinnut erityisryhmien ohjauksen. Koulutukseen kuuluvassa opinnäytetyössään hänellä on tarkoitus tutkia sanattoman viestinnän merkitystä toimivan vuorovaikutussuhteen luomisessa ryhmän ohjauksessa.

Henna Heino-Kuoppamäki anoo lupaa tutkimuksen suorittamiseen koululaisryhmien kanssa, jotka osallistuvat Satakunnan museolla 18. - 22.11. välisenä aikana Ihan epäNormaalia -näyttelyn työpajoihin. Tutkimusmenetelminä ovat videointi, havainnointi ja kysely. Kenenkään tutkimukseen osallistuneen henkilötunnisteet eivät tule missään vaiheessa esille.

PÄÄTÖS: Myönnän luvan Henna Heino-Kuoppamäelle em. tutkimuksen suorittamiseen.

Lupa edellyttää opettajien ja huoltajien suostumusta.

ALLEKIRJOITUS:


Jari Leinonen
Sivistysjohtaja

LIITE: Oikaisuvaatimusohj

Ihan epäNormaalia -näyttelyn koululaisille suunnatut työpajat

1) Paralympialaiset

Tässä pajassa luokka jakautuu kahtia niin, että puolet on opastuksella (45 min) ja puolet pajassa (45 min) ja sitten tehdään vaihto eli yhteensä museokäynnin kesto on 1,5 tuntia.

Pyörätuolikelauksessa kaksi ohjaajaa ja bocciaa ja maalipallossa kummassakin yksi eli yhteensä neljä ohjaajaa.

Pajan seinille julisteita ym. kuvamateriaalia Suomen Paralympiajoukkueesta.

Pyörätuolikelausta Pajan ulkopuolella perusnäyttelyn alakerran ”torilla”

- Ei oikeaa kelausta, vaan kokeillaan pyörätuolilla liikkumista lyhyellä 8-mal-
lisella radalla.
- Ryhmän koko riippuu henkilömäärästä, radalla voi olla yksi oppilas kerrallaan.

Boccia pyörätuolista Pajassa

- Neljä henkeä pelaa kerrallaan, kahden hengen joukkueissa.
- Tarvitaan kaksi pyörätuolia eli yksi / joukkue.

Maalipallo Pajassa

- Neljä henkeä pelaa kerrallaan, kahden hengen joukkueissa.
- Kenttä erotetaan muusta huoneesta laidoilla.

2) Vammaisuutta ristiin rastiin

Alussa 30 min näyttelyopastus, jonka jälkeen 1,5 tunnin työpaja eli yhteensä museokäynnin kesto on 2 tuntia.

Paja koostuu eri ryhmien ideoista ja konkreettisesti neljästä eri pisteestä eli Pajassa kolme eri pistettä/pöytää, joiden ympärille oppilasryhmät kokoontuvat ja neljäs piste Pajan ulkopuolella perusnäyttelyn ”torilla”.

Piirustustehtävässä ja näkövammaisen talutus -tehtävässä kaksi ohjaajaa ja labyrintissä ja tunnistuspöydässä yksi ohjaaja eli yhteensä kuusi ohjaajaa. Voi olla enemmänkin, jos opiskelijat haluavat.

Piirustustehtävä Aistikkaasti asennetta -idean mukaan

- Piirrä silmät kiinni (sokeana) puu keskelle paperia.
- Piirrä ”väärällä” kädellä (toinen selän taakse) kissa.
- Piirrä kumpikin käsi toimintakyvyttömänä ranteesta alaspäin (esim. kynä kyy-
närtaipeessa) taivaalle aurinko.
- Piirrä ilman peukaloa ja etusormea talo.
- Piirrä ilman sormia (kämmeniä saa käyttää) kukkia maahan.
- Kirjoita oma nimesi paperin alanurkkaan, niin että ohjaaja ohjeistaa tämän viittoen (ikään kuin piirtäjä olisi kuuro). Ohjaaja ensin viittoaa oman nimensä havainnollistaakseen tehtävänantoa.

Labyrintti näkövammaisen näkökulmasta

- Paperin labyrintilla suunnistaminen kaverin avustuksella.

- Suunnistajalla esim. kokonaan peitetyt silmät tai mahdollisuus kokeillaan erilaisia haittelaseja.

Erilaisten hajujen ja esineiden tunnistusta

- Harjoituksissa valitaan parhaat ja suunnitellaan lisää, jos tarpeen.
- Tunnistustehtävät voisi suorittaa esim. pareittain. Parista toisella on silmät kokonaan peitettynä ja toinen ojentaa tuoksua ja tavaroita tunnistettavaksi eli jokaiselle parille valikoidaan muutama haju ja esine. Ja sitten tietysti vaihdetaan parin kanssa ja haistellaan ja tunnustellaan eri juttuja.
- Hajupurkeissa/-lastuissa erilaisia hajuja.
- Erilaisia tunnistettavia esineitä; valitaan esineet ryhmäkohtaisesti esim. oppilaiden iän mukaan.

Näkövammaisen oikeaoppinen talutus ja ohjaus

- Rakennetaan ”rata” Pajan ulkopuolelle perusnäyttelyn alakerran ”torille”.
- Tehtävät suoritetaan pareittain, jolloin toinen on sokea ja toinen näkevä.
- Ennen radan suorittamista parille opetetaan oikea talutustapa ja tämän jälkeen pari suorittaa radan. Parit vaihtavat osia.
- Radalla voidaan laittaa erilaisia esteitä, joita pitää kiertää, porras, jonka yli pitää päästää, näyttelyssä on itsessään myös erilaisia liuskoja ym. joita voidaan hyödyntää tässä.
- Tehtävän yhteydessä parit voisivat myös kokeilla valkoisen kepin käyttöä.

3) Varpailla maalaten

Alussa 30 min näyttelyopastus, jonka jälkeen 1 tunnin työpaja eli yhteensä museokäynnin kesto on 1,5 tuntia.

Kaksi maalausryhmää samanaikaisesti ja kaksi ohjaajaa / ryhmä eli yhteensä neljä ohjaajaa.

Varpailla maalausta Pajassa

- Ryhmä jaetaan kahtia, jos suuri luokka.
- Maalausten teemana syksy / talvi.
- Asetetaan tuolit ympyrämuodostelmaan ja teipataan A3-paperit niiden eteen lattialle.
- Suojataan lattia sanomalehtipapereilla, jotka voi vaihtaa jokaisen pajan jälkeen, jottei lattia ja työt tahriinnu.
- Väreinä käytetään sormivärejä, värit kertakäyttölautasille ja levittämiseen siveltimiä, pesusieniä ym.
- Jalkojen pesu ja puhdistus vedellä, käsipapereilla ym.
- Pajan seinille voisi kiinnittää jaloilla maalaavien taiteilijoiden teosten kuvia, jos niitä on mahdollisuus kopioida / tulostaa jostakin.